

Gobernanta

Gobernanta

Duración: 80 horas

Precio: euros

Modalidad: e-learning

Objetivos:

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.
- Adquirir conocimientos acerca de la realización de las habitaciones y del proceso de lavado y planchado de la ropa.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un acceso a una plataforma de teleformación de última generación con un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

Prequisitos previos:

© ICA FORMACION 2026

No hay requisitos previos ni profesionales ni formativos

Salidas profesionales:

Esta formación está encaminada a obtener una mejor cualificación y competencia profesional.

© ICA FORMACION 2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

Titulación:

Al finalizar el curso obtendrás un certificado de realización y aprovechamiento del curso según el siguiente modelo:

© ICA FORMACION 2026



Programa del curso:

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 MAQUINARIA Y EQUIPOS DEL ÁREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERÍA Y LENCERÍA
1.9. APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO DE EXISTENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO
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

3. GESTIÓN DEL PROTOCOLO
3.1. EVENTOS Y PROTOCOLO
3.2. TÉCNICAS DE PROTOCOLO
3.3. DIFERENTES TRATAMIENTOS PROTOCOLARIOS Y PRESENTACIÓN PERSONAL

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

© ICA FORMACION 2026

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

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

7. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJMIENTOS
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

8. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍAS Y TURISMO
8.1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO
8.2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA TURÍSTICA

© ICA FORMACION 2026