

Categorías: Hostelería y turismo

## 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.

## CONTENIDOS

UD1. 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. UD2. 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. UD3. Gestión del Protocolo. 3.1. Eventos y Protocolo. 3.2. Técnicas de Protocolo. 3.3. Diferentes tratamientos protocolarios y Presentación Personal. UD4. Función del mando intermedio en la PRL, SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE. 4.1. Fundamentos básicos sobre Seguridad y Salud en el trabajo. 4.2. El papel del mando intermedio en la PRL, SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE. 4.3. Tipos de riesgos y medidas preventivas. UD5. 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. UD6. 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. UD7. Decoración y ambientación en habitaciones y zonas comunes en Alojamientos. 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. UD8. 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.

