

## FAMILIA PROFESIONAL: HOSTELERÍA Y TURISMO

### CURSO: Gobernanta

**HORAS: 100 horas + 65H (El curso incluye formación en Empleabilidad y Habilidades Sociales, Competencias Digitales e Idiomas cuyo objetivo es facilitar los conocimientos y recursos necesarios para acercarse a las empresas con confianza y desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo).**

### REQUISITOS:

No se establecen requisitos académicos de acceso, pero se recomienda poseer competencias digitales básicas para el aprovechamiento de la formación online.

### Modalidad On Line

### 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 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.

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.

Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios e Navegación de Pontevedra, Vigo e Vilagarcía de Arousa

Correo electrónico: [camarapvv@camarapvv.es](mailto:camarapvv@camarapvv.es) Página web: [www.camarapvv.com](http://www.camarapvv.com)

Tel.: 986 432 533 Fax: 986 435 659

CIF: Q3600430G

Oficina Pontevedra  
Jardines de Vicenti 4, 2º  
36002 Pontevedra

Sede Vigo  
República Argentina 18 A  
36201 VIGO

Oficina Vilagarcía de Arousa  
Avda. Doctor Tourón, 46  
36600 Vilagarcía de Arousa