



ESCUELA DE POSTGRADO DE
**ARTE, ARTESANÍA
Y OFICIOS**

DOBLE TITULACIÓN

GOBERNANTA DE HOTEL

+

CAMARERA DE PISOS

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -

AOF032



METODOLOGÍA

Este Curso de **Gobernanta de Hotel y Camarera de Pisos** está dirigido a profesionales, técnicos y a todas aquellas personas que estén interesadas en este ámbito profesional.

Permite conocer la introducción al turismo y la hostelería, el rol de gobernanta de hotel, la limpieza y desinfección de espacios, la preparación y limpieza de las habitaciones y baños, la organización del servicio de lencería, las pautas de lavado y secado, las pautas de planchado, doblado y costura, la gestión de equipos, la distribución de tareas y evaluación del desempeño, la gestión de stocks, la calidad en el servicio y en la atención al cliente, la prevención de riesgos laborales, los primeros auxilios, entre otros conceptos relacionados. Además, al final de cada unidad didáctica el alumno/a encontrará ejercicios de autoevaluación que le permitirán hacer un seguimiento del curso de forma autónoma.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre la Escuela de Postgrado de Ciencias del Derecho. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA



CARGA HORARIA
DE 600H



MODALIDAD
ONLINE



DURACIÓN DE
HASTA UN AÑO



CURSO INICIAL
ONLINE



TUTORÍAS
INDIVIDUALES



IDIOMA
CASTELLANO





IMPORTE TOTAL

VALOR ACTUAL:
4580€ 395€

PAGO
FRACCIONADO
DISPONIBLE

DIFERENTES
MÉTODOS DE
PAGO

ENVÍO DEL
DIPLOMA
INCLUIDO

RECONOCIMIENTO

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**GOBERNANTA DE HOTEL + CAMARERA DE PISOS**”, de la ESCUELA DE POSTGRADO DE ARTE, ARTESANÍA Y OFICIOS, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP.



PLAN DE ESTUDIOS

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RELACIÓN DEL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

1. Evolución del turismo
2. Evolución de la hostelería
3. Turismo en Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SERVICIOS DE UN HOTEL

1. Renta de habitaciones
2. Restauración
3. Servicios complementarios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANES DE ALOJAMIENTO

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 2. ROL DE GOBERNANTA DE HOTEL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIGRAMA DE UN HOTEL

1. Recepción
2. Administración
3. Restauración y cocina
4. Conserjería
5. Pisos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Habitaciones
2. Limpieza
3. Lencería

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FIGURA DE GOBERNANTA DE HOTEL

1. Funciones
2. Habilidades y competencias

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 3. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ESPACIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LIMPIEZA

1. Productos y materiales de limpieza
 - Carro de limpieza
2. Métodos de limpieza
3. Evaluación de la limpieza

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESINFECCIÓN

1. Niveles de desinfección
2. Clasificación y preparación de los desinfectantes
3. Métodos de desinfección
 - Desinfección física
 - Desinfección química

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PAUTAS BÁSICAS DE LIMPIEZA POR SUPERFICIES

1. Suelos
2. Puertas
3. Mobiliario
4. Paredes y techos
5. Tapicería
6. Ventanas y espejos
7. Lámparas
8. Bañeras y duchas
9. Inodoros
10. Lavamanos

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 4. PREPARACIÓN Y LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES Y BAÑOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTROL DE LAS LLAVES

1. Bloqueo y desbloqueo de habitaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LIMPIEZA Y ARREGLO DE HABITACIONES

1. Protocolo en habitaciones ocupadas
 - Cartel de “no molestar”
2. Protocolo en habitaciones de salida
3. Cama
 - Ropa de cama
 - Técnicas para hacer la cama

4. Gestión de los tiempos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LIMPIEZA Y ARREGLO DE BAÑOS

1. Protocolo
2. Juegos de toallas y ropa de baño

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE RESIDUOS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE DESPERFECTOS

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE LENCERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO DE LENCERÍA

1. Tareas principales
2. Horario
3. Documentación y registro de tareas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IDENTIFICACIÓN DE LA ROPA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE TELAS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTERPRETACIÓN DE LA SIMBOLOGÍA DE LAS ETIQUETAS EN LAS PRENDAS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ECOEFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD

1. Optimización del gasto energético
2. Optimización del uso de agua
3. Optimización del uso de productos

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 6. PAUTAS DE LAVADO Y SECADO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAVADO DE ROPA

1. Calidad del agua en el lavado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE LAVADO

1. Lavado a mano
2. Lavado a máquina
 - Principales programas de lavado
3. Lavado en seco

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CLASIFICACIÓN DE LA ROPA

1. Criterios de clasificación
 - Separación según el tejido
 - Separación según el color
 - Separación según la suciedad o el tipo de mancha
2. Pesebres de clasificación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRODUCTOS DE LAVADO

1. Tipos
 - Detergente
 - Suavizante
 - Blanqueante
2. Parámetros fisicoquímicos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SECADO DE ROPA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TIPOS DE SECADO

1. Secado al aire libre
2. Secado a máquina
 - Principales programas de secado

UNIDAD DIDÁCTICA 7. MANTENIMIENTO DE LAS MÁQUINAS DE LAVADO Y SECADO

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 7. PAUTAS DE PLANCHADO, DOBLADO Y COSTURA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANCHADO DE ROPA

1. Papel de la temperatura, el vapor y el tiempo en el planchado
2. Necesidades de planchado según el tejido
3. Máquinas de planchado
 - Plancha manual
 - Tren de planchado
 - Planchas con generadores de vapor
 - Plancha de prensado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOBLADO Y ALMACENAMIENTO DE ROPA

1. Tipos de pliegues
2. Técnicas de plegado
3. Almacenamiento y empaquetado de la ropa planchada y doblada

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTO DE PLANCHADO, DOBLADO Y ALMACENAMIENTO SEGÚN LA PRENDA

1. Camisas
2. Chaquetas
3. Trajes
4. Faldas
5. Vestidos
6. Prendas con bordados
7. Pantalones

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COSTURA

1. Material de costura
2. Técnicas de costura
 - Costura a mano
 - Costura con la máquina de coser
3. Arreglos comunes
 - Dobladillos
 - Ojales y botones
 - Cremalleras
 - Descosidos

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 8. GESTIÓN DE EQUIPOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE EQUIPOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SOFT SKILLS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

1. Proceso comunicativo
2. Tipos de comunicación
3. Comunicación interna
 - Esquemas comunicativos
 - Herramientas
4. Bases de una buena comunicación en los equipos de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROGRAMA DE ACOGIDA DE NUEVAS INCORPORACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CLIMA LABORAL

1. Inteligencia emocional
2. Motivación
 - Teorías de contenido
 - Teorías de proceso
3. Confianza

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONFLICTOS LABORALES

1. Proceso de tramitación del conflicto laboral
2. Métodos de resolución de conflictos laborales

UNIDAD DIDÁCTICA 7. NECESIDADES FORMATIVAS

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 9. DISTRIBUCIÓN DE TAREAS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE TAREAS

1. Organización de los turnos
2. Modificación de turnos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SUPERVISIÓN DE TAREAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DESEMPEÑO EN EL PUESTO DE TRABAJO

1. Análisis del puesto de trabajo
2. Fijación de los estándares de desempeño
3. Evaluación del desempeño
 - Herramientas para la evaluación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MODELOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 10. GESTIÓN DE STOCKS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

UNIDAD DIDÁCTICA 2. STOCK

1. Tipos de stock
2. Stock de seguridad

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LAS EXISTENCIAS

1. Sistemas de control de existencias
2. Sistemas de organización del stock

UNIDAD DIDÁCTICA 4. VOLUMEN ÓPTIMO DE PEDIDO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ROTURA DE STOCK

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COSTES ASOCIADOS AL STOCK

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 11. CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES

1. Tipologías de personalidad
2. Tipologías de actitud

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CICLO DE UN CLIENTE EN EL HOTEL

1. Registro de entrada
2. Estancia
3. Registro de salida
4. Facturación y caja

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

1. Proceso de comunicación
 - Habilidades comunicativas
 - Errores frecuentes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CALIDAD DEL SERVICIO

1. Gestión de quejas y reclamaciones
 - Hoja de reclamaciones
2. Herramientas de evaluación de la calidad
 - Encuestas de satisfacción
 - Opiniones y reseñas

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DAÑOS EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

1. Accidentes
2. Enfermedades
3. Estrés laboral
4. Acoso laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RIESGOS EN EL TRABAJO

1. Riesgos físicos
2. Riesgos químicos
3. Riesgos biológicos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ERGONOMÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 13. PRIMEROS AUXILIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. BOTIQUÍN EN LOS HOTELES

1. Material básico para curas
2. Material básico de emergencias
3. Fármacos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SITUACIONES DE URGENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ACTUACIONES

1. Evaluación del nivel de conciencia
2. Apertura de la vía aérea
3. Comprobación de la respiración
4. Restablecimiento de la circulación
5. Restablecimiento de la respiración
6. Reanimación cardiopulmonar

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS DE PRIMEROS AUXILIOS

1. Heridas
2. Hemorragias
3. Asfixia
4. Otros

RESUMEN

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA