GUÍA DEL CURSO



GOBERNANTA DE HOTEL

SEFYA007

CUM LAUDE

CECAP

SEFHOR
Sociedad Española de Formación

SEFHOR
Sociedad Española de Formación



ONLINE

Tutor personal

300 Horas

Posibilidad **Estancias Formativas**

Pago a plazos

De ~~1400€~~ a **350€**

Metodología

En SEFHOR – Sociedad Española de Formación apostamos por un método de estudio alternativo a la metodología tradicional. En nuestra escuela de negocios es el propio alumno el encargado de organizar y establecer su plan de estudio. Este sistema le permitirá conciliar su vida laboral y familiar con la proyección de su carrera profesional.

Tutor

A lo largo de la titulación, el alumno contará con un tutor que le ofrecerá atención personalizada y un seguimiento constante de sus estudios. El estudiante siempre podrá acudir a su tutor vía correo electrónico para resolver cualquier tipo de duda, ya sea sobre el material formativo, la planificación de los estudios o referente a gestiones y trámites académicos.

Certificación

Una vez el alumno haya finalizado la formación y superado con éxito las pruebas finales, el estudiante recibirá un diploma expedido por SEFHOR – Sociedad Española de Formación que certifica que ha cursado el "**GOBERNANTA DE HOTEL**". El título está avalado por nuestra condición de socios de la Confederación Española de Empresas de Formación (CECAP). Además, nuestra institución educativa cuenta con el Sello Cum Laude de Emagister, distinción que nos condece el portal líder en formación gracias a las opiniones de nuestros estudiantes.

Modalidad de estudio

La titulación puede cursarse en modalidad **ONLINE**. Una vez realizada la matrícula, el alumno recibirá un e-mail de bienvenida de su tutor con las claves de acceso al campus virtual. En él, el estudiante encontrará el material didáctico necesario para realizar la formación y tendrá distintas pruebas de autoevaluación que le ayudarán a prepararse para el examen final. Dentro del plazo de un año desde el momento de su matrícula, el estudiante podrá elegir la fecha para presentarse al examen.

TEMARIO

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