



Contenido del curso

GOBERNANTA DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS Programa

1. INTRODUCCIÓN A LA PROFESIÓN

- Perfil del gobernante/a: funciones y competencias.
- Organigrama del departamento de pisos en un establecimiento turístico.
- Relación del departamento de pisos con otras áreas del hotel.

2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO

- Planificación y distribución del trabajo en el departamento de pisos.
- Elaboración de checklists y protocolos de limpieza.
- Supervisión y control de calidad en las habitaciones y zonas comunes.
- Gestión de turnos, cuadrantes y equipos de trabajo.

3. GESTIÓN DE PERSONAL Y LIDERAZGO

- Habilidades de comunicación y liderazgo.
- Motivación y resolución de conflictos.
- Formación y evaluación del desempeño del personal.

4. CONTROL DE STOCK Y SUMINISTROS

- Gestión de lencería y lavandería.
- Control de stock de productos de limpieza y amenities.
- Relación con proveedores y gestión de pedidos.

5. NORMATIVAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

- Normativa en higiene y desinfección de establecimientos turísticos.
- Prevención de riesgos laborales en el departamento de pisos.
- Medidas de seguridad ante situaciones de emergencia.

6. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Protocolo de atención al cliente en hoteles.
- Resolución de incidencias y reclamaciones.
- Personalización del servicio y fidelización de clientes.

7. MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INSTALACIONES

- Detección y comunicación de averías.
- Coordinación con el departamento de mantenimiento.
- Protocolos de mantenimiento preventivo.

8. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Gestión eficiente de recursos (agua, energía, productos de limpieza ecológicos).
- Políticas de sostenibilidad en alojamientos turísticos.
- Buenas prácticas medioambientales en la limpieza y el mantenimiento.

9. APLICACIONES DIGITALES PARA LA GESTIÓN HOTELERA

- Software de gestión hotelera.
- Coordinación con recepción y otros departamentos mediante herramientas digitales.
- Registros y reportes digitales en la gestión de pisos