CORSO

CORSO DI GOVERNANTE D'HOTEL

ITELBS151

- DIPLOMA AUTENTICATO DA UN NOTAIO EUROPEO -



DESTINATARI

Questo Titolo è rivolto a imprenditori, manager, lavoratori, studenti e chiunque intenda acquisire le conoscenze necessarie in relazione a questo campo professionale.

Fornisce un'introduzione al turismo e all'industria alberghiera, al ruolo della governante d'albergo, alla pulizia e alla disinfezione degli spazi, alla preparazione e alla pulizia delle camere e dei bagni, all'organizzazione del servizio di biancheria, ai modelli di lavaggio e asciugatura, alla stiratura, alla piegatura e al cucito, alla gestione del team, alla distribuzione dei compiti e alla valutazione delle prestazioni, alla gestione dello stock, tra gli altri. Inoltre, alla fine di ogni unità didattica, gli studenti troveranno esercizi di autovalutazione che permetteranno loro di seguire il corso in modo indipendente.

Lo studente riceverà laccesso a un corso iniziale in cui troverà informazioni sulla metodologia di apprendimento, sul titolo di studio che riceverà, sul funzionamento del Campus Virtuale, su cosa fare una volta terminato il corso e su informazioni su Grupo Esneca Formación.

SCHEDA TECNICA

ORE DI STUDIO
300H

MODALITÀ
ONLINE
*La modalità comprende moduli con lezioni dal vivo.

CORSO DI PRESENTAZIONE
ONLINE

TUTOR
PERSONALE

LINGUA
ITALIANO

DURATA
FINO AD UN ANNO
*Prorogabile

IMPORTO

IMPORTO ORIGINALE: ~~1920 €~~
IMPORTO ATTUALE: 480 €

TITOLO OTTENUTO

Un volta terminati gli studi e aver superato la prova di valutazione, l'alunno riceverà diploma che certifica il " **CORSO DI GOVERNANTE D'HOTEL** ", di ELBS BUSINESS SCHOOL, avallato , grazie alla nostra condizione di soci, dal CECAP, cioè la massima istituzione spagnola per la formazione e la qualità.

I nostri titoli, inoltre, posseggono il timbro del Notaio Europeo, che garantisce la validità, i contenuti e l'autenticità dei titoli, a livello nazionale e internazionale.

CONTENUTO FORMATIVO

GOVERNANTE D'HOTEL

INTRODUZIONE

MODULO 1. INTRODUZIONE AL TURISMO E AL SETTORE ALBERGHIERO

UNITÀ DIDATTICA 1. RELAZIONE TRA TURISMO E SETTORE ALBERGHIERO

1. Evoluzione del turismo
2. Evoluzione del settore alberghiero
3. Turismo *online*

UNITÀ DIDATTICA 2. DOMANDA E OFFERTA TURISTICA

UNITÀ DIDATTICA 3. TIPI DI STRUTTURE TURISTICHE

UNITÀ DIDATTICA 4. SERVIZI DI UN HOTEL

1. Affittacamere
2. Ristorazione
3. Servizi complementari

UNITÀ DIDATTICA 5. PACCHETTI DI PERNOTTAMENTO

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 2. RUOLO DI GOVERNANTE D'HOTEL

UNITÀ DIDATTICA 1. ORGANIGRAMMA DI UN HOTEL

1. Reception
2. Amministrazione
3. Ristorazione e cucina
4. *Concierge*
5. *Housekeeping*

UNITÀ DIDATTICA 2. REPARTO *HOUSEKEEPING*

1. Camere
2. Pulizia
3. Biancheria

UNITÀ DIDATTICA 3. FIGURA DI GOVERNANTE D'HOTEL

1. Funzioni
2. Capacità e competenze

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 3. PULIZIA E DISINFEZIONE DEGLI SPAZI

UNITÀ DIDATTICA 1. PULIZIA

1. Prodotti e materiali per la pulizia
   -Carrello per le pulizie
2. Metodi di pulizia
3. Valutazione della pulizia

UNITÀ DIDATTICA 2. DISINFEZIONE

1. Livelli di disinfezione
2. Classificazione e preparazione dei disinfettanti
3. Metodi di disinfezione

UNITÀ DIDATTICA 3. LINEE GUIDA PER LA PULIZIA DELLE SUPERFICI

1. Pavimenti
2. Porte
3. Mobili
4. Pareti e soffitti
5. Tappezzeria
6. Finestre e specchi
7. Lampade
8. Vasche e docce
9. Servizi igienici
10. Lavandino

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 4. PREPARAZIONE E PULIZIA DI CAMERE E BAGNI

UNITÀ DIDATTICA 1. CONTROLLO DELLE CHIAVI

1. Chiusura e apertura delle camere

UNITÀ DIDATTICA 2. PULIZIA E SISTEMAZIONE DELLE CAMERE

1. Protocollo nelle camere occupate
   -Cartello "Non disturbare”
2. Protocollo per le camere in *check-out*
3. Letto
   -Biancheria da letto
   -Tecniche di preparazione del letto
4. Gestione del tempo

UNITÀ DIDATTICA 3. PULIZIA E SISTEMAZIONE DEI BAGNI

1. Protocollo
2. Set di asciugamani e biancheria da bagno

UNITÀ DIDATTICA 4. GESTIONE DEI RIFIUTI

UNITÀ DIDATTICA 5. GESTIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI

UNITÀ DIDATTICA 6. CONTROLLO DEI DANNI

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI BIANCHERIA

UNITÀ DIDATTICA 1. SERVIZIO DI BIANCHERIA

1. Compiti principali
2. Orari
3. Documentazione e registrazione dei compiti

UNITÀ DIDATTICA 2. IDENTIFICAZIONE DEGLI INDUMENTI

UNITÀ DIDATTICA 3. TIPI DI TELE E TESSUTI

UNITÀ DIDATTICA 4. INTERPRETAZIONE DELLA SIMBOLOGIA DELL'ETICHETTA SUGLI INDUMENTI

UNITÀ DIDATTICA 5. ECO-EFFICIENZA E SOSTENIBILITÀ

1. Ottimizzazione del dispendio energetico
2. Ottimizzazione dell'uso di acqua
3. Ottimizzazione dell'uso dei prodotti

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 6. LINEE GUIDA PER LAVAGGIO E ASCIUGATURA

UNITÀ DIDATTICA 1. LAVAGGIO DEGLI INDUMENTI

1. Qualità delle acque di lavaggio

UNITÀ DIDATTICA 2. TIPI DI LAVAGGIO

1. Lavaggio a mano
2. Lavaggio a macchina
   -Principali programmi di lavaggio
3. Lavaggio a secco

UNITÀ DIDATTICA 3. CLASSIFICAZIONE DEGLI INDUMENTI

1. Criteri di classificazione
   -Separazione dei tessuti
   -Separazione per colore
   -Separazione in base al livello di sporcizia o tipo di macchia
2. Vasche di smistamento

UNITÀ DIDATTICA 4. PRODOTTI PER IL LAVAGGIO

1. Tipi
   -Detersivi
   -Ammorbidenti
   -Agenti sbiancanti
2. Parametri fisico-chimici

UNITÀ DIDATTICA 5. ASCIUGATURA DEGLI INDUMENTI

UNITÀ DIDATTICA 6. TIPI DI ASCIUGATURA

1. Asciugatura all’aria

2. Asciugatura a macchina
   -Principali programmi di asciugatura

UNITÀ DIDATTICA 7. MANUTENZIONE DI LAVATRICI E ASCIUGATRICI

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 7. LINEE GUIDA PER STIRATURA, PIEGATURA E CUCITURA

UNITÀ DIDATTICA 1. STIRATURA DEGLI INDUMENTI

1. Ruolo della temperatura, del vapore e del tempo nella stiratura
2. Requisiti di stiratura a seconda del tessuto
3. Macchine da stiro
   -Stiratura manuale
   -Sistemi di stiratura
   -Ferri da stiro con generatore di vapore
   -Pressa da stiro

UNITÀ DIDATTICA 2. PIEGATURA E STOCCAGGIO DELLA BIANCHERIA

1. Tipi di pieghe
2. Tecniche di piegatura
3. Stoccaggio e imballaggio della biancheria stirata e piegata

UNITÀ DIDATTICA 3. PROCEDURA DI STIRATURA, PIEGATURA E CONSERVAZIONE A SECONDA DELL'INDUMENTO

1. Camicie
2. Giacche
3. Completi
4. Gonne
5. Abiti
6. Capi ricamati
7. Pantaloni

UNITÀ DIDATTICA 4. SERVIZIO DI CUCITURA

1. Materiale da cucito
2. Tecniche di cucito
   -Cucito a mano
   -Macchina per cucire
3. Modifiche comuni
   -Orlatura
   -Asole e bottoni
   -Cerniere
   -Scucitura

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 8. GESTIONE DEL TEAM

UNITÀ DIDATTICA 1. INTRODUZIONE ALLA GESTIONE DEI TEAM

UNITÀ DIDATTICA 2. *SOFT SKILLS*

UNITÀ DIDATTICA 3. PRINCIPI DELLA COMUNICAZIONE

1. Processo comunicativo
2. Tipi di comunicazione
3. Comunicazione interna
   -Schemi di comunicazione
   -Strumenti
4. Basi per una buona comunicazione neL team

UNITÀ DIDATTICA 4. PROGRAMMA DI NSERIMENTO DEI NUOVI ASSUNTI

UNITÀ DIDATTICA 5. CLIMA LAVORATIVO

1. Intelligenza emotiva
2. Motivazione
   -Teorie del contenuto
   -Teorie del processo
3. Fiducia

UNITÀ DIDATTICA 6. CONFLITTI SUL LAVORO

UNITÀ DIDATTICA 7. BISOGNI FORMATIVI

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 9. DISTRIBUZIONE DELLE MANSIONI E VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

UNITÀ DIDATTICA 1. PIANIFICAZIONE DELLE MANSIONI

1. Organizzazione dei turni di lavoro
2. Modifica dei turni di lavoro

UNITÀ DIDATTICA 2. SUPERVISIONE DELLE MANSIONI

UNITÀ DIDATTICA 3. PRESTAZIONE LAVORATIVA

1. Analisi del lavoro
2. Definizione degli standard di prestazione
3. Valutazione delle prestazioni
   -Strumenti di valutazione

UNITÀ DIDATTICA 4. MODELLI DI VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 10. GESTIONE DELLO *STOCK*

UNITÀ DIDATTICA 1. SELEZIONE DEI FORNITORI

UNITÀ DIDATTICA 2. *STOCK*

1. Tipi di *stock*
2. *Stock* di sicurezza

UNITÀ DIDATTICA 3. GESTIONE DELLO *STOCK*

1. Sistemi di controllo dello *stock*
2. Sistemi di organizzazione dello *stock*

UNITÀ DIDATTICA 4. VOLUME OTTIMALE DELL'ORDINE

UNITÀ DIDATTICA 5. ROTTURA DI *STOCK*

UNITÀ DIDATTICA 6. COSTI ASSOCIATI ALLO *STOCK*

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 11. QUALITÀ DEL SERVIZIO E DELL'ASSISTENZA AI CLIENTI

UNITÀ DIDATTICA 1. CLASSIFICAZIONE DEI CLIENTI

1. Tipologie di personalità
2. Tipologie di atteggiamento

UNITÀ DIDATTICA 2. CICLO DEL CLIENTE NELL'HOTEL

1. *Check-in*
2. Soggiorno
3. *Check-out*
4. Fatturazione e cassa

UNITÀ DIDATTICA 3. COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

1. Processo di comunicazione
   -Competenze comunicative
   -Errori frequenti

UNITÀ DIDATTICA 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. Gestione dei reclami
   -Modulo di reclamo
2. Strumenti di valutazione della qualità
   -Questionario di soddisfazione
   -Recensioni

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 12. PREVENZIONE DEI RISCHI PROFESSIONALI

UNITÀ DIDATTICA 1. INTRODUZIONE ALLA PREVENZIONE DEI RISCHI PROFESSIONALI

UNITÀ DIDATTICA 2. DANNI ALLA SALUTE DEI LAVORATORI

1. Infortuni
2. Malattie professionali
3. Stress lavoro-correlato
4. *Mobbing*

UNITÀ DIDATTICA 3. RISCHI SUL LAVORO

1. Rischi fisici
2. Rischi chimici
3. Rischi biologici

UNITÀ DIDATTICA 4. ERGONOMIA

UNITÀ DIDATTICA 5. PIANO DI PREVENZIONE DEI RISCHI PROFESSIONALI

UNITÀ DIDATTICA 6. MISURE DI PROTEZIONE

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

MODULO 13. PRIMO SOCCORSO

UNITÀ DIDATTICA 1. KIT DI PRONTO SOCCORSO NEGLI HOTEL

1. Materiale medico di base
2. Materiale di base per le urgenze
3. Farmaci

UNITÀ DIDATTICA 2. SITUAZIONI DI URGENZA

UNITÀ DIDATTICA 3. INTERVENTI DI SUPPORTO VITALE DI BASE

1. Valutazione del livello di coscienza
2. Apertura delle vie aeree
3. Controllo della respirazione
4. Ripristino della circolazione
5. Ripristino della respirazione
6. Rianimazione cardiopolmonare

UNITÀ DIDATTICA 4. PROCEDURE DI PRIMO SOCCORSO

1. Ferite
2. Emorragia
3. Asfissia
4. Altro

RIEPILOGO

AUTOVALUTAZIONE

SOLUZIONI

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARE