

COSTE DEL CURSO

Curso subvencionado por la Generalitat Valenciana (gratuito para el participante), a excepción de las **tasas de matrícula** universitarias (**225 €**), bonificable a través de la Fundación Tripartita. Asimismo, aquellos participantes que no dispongan de titulación de acceso a la Universidad, deberán someterse a una prueba de **"Acreditación de Profesionalidad"** a través de una entrevista personal. Este trámite común a todos los cursos de experto de la Universidad de Alicante, tiene un coste adicional de **78,20 €** (tasas universitarias).

ADMISIÓN Y MATRÍCULA

El número de plazas del curso está **limitado a 20 participantes**. La selección se realizará por riguroso orden de preinscripciones. Tras la preinscripción (envío de formulario vía e-mail), la organización se pondrá en contacto con el participante para el envío de documentación y Curriculum Vitae. Así como concertar cita para entrevista personal (acreditación de profesionalidad), si ésta fuera necesaria tras analizar el CV. Los participantes aceptados deberán formalizar su matrícula **antes del 14 de noviembre** (ingreso de 225 €). Los participantes que causen baja durante el curso, no tendrán derecho a la devolución de los importes abonados.

Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. Universidad de Alicante

Edificio Institutos Universitarios. Carretera de San Vicente del Raspeig s/n
03690 - San Vicente del Raspeig (Alicante)
Tel.: 681600478 - 965 90 95 51 - E-mail: expertogobernanzahoteles@ua.es
Web: <http://web.ua.es/iuit/es/experto.housekeeping.alojamientos.turisticos/>

Agència Valenciana del Turisme. CdT Domingo Devesa de Benidorm.

Avinguda de Benissa, 4, 03502 Benidorm
Tel.: 966 87 00 00 - E-mail: cdt_benidorm@gva.es - Web: www.cdt.gva.es

Invat.tur (Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas)

Paseo Tolls nº2, 03502 Benidorm
Tel.: 966 870 150 - E-mail: invattur@gva.es - Web: invattur.gva.es

FORMULARIO DE PREINSCRIPCIÓN

(Enviar la siguiente información a expertogobernanzahoteles@ua.es)

NOMBRE DEL CURSO:

NOMBRE Y APELLIDOS DEL ALUMNO:

DNI:

DIRECCIÓN POSTAL:

CORREO ELECTRÓNICO:

TELÉFONO DE CONTACTO:

CURSO DE EXPERTO EN HOUSEKEEPING GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

Organizan



UA

UNIVERSITAT D'ALACANT
UNIVERSIDAD DE ALICANTE

IUIT· Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
IUIT· Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Colaboran

INVAT·TUR
Instituto Valenciano de
Tecnologías Turísticas



La Red de Centros de Turismo de la Agència Valenciana de Turisme, perteneciente a la Generalitat Valenciana, en colaboración con el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas (IUIT) de la Universidad de Alicante, impartirá durante el curso académico 2016-17, la primera edición del Curso de Experto en Housekeeping – Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos.

OBJETIVO DEL CURSO

El objetivo del curso es la formación de profesionales cualificados en gestión y coordinación de Housekeeping (limpieza y conservación en habitaciones, recepción y zonas comunes de hoteles, residencias y apartamentos, así como servicios de lencería y lavandería).

DESTINATARIOS

El curso está especialmente dirigido a profesionales en activo que deseen mejorar sus conocimientos en gestión de pisos y pretendan promocionar internamente dentro de sus empresas; personas en desempleo con experiencia previa en el sector del alojamiento que pretendan mejorar sus conocimientos y especialización sobre el tema, ampliando con ello sus oportunidades laborales.

REQUISITOS DE ACCESO

1. Cumplir los requisitos de **acceso a estudios universitarios** oficiales en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
2. Igualmente, podrán cursarlo los **profesionales del sector** del alojamiento con experiencia, sin necesidad de contar con acceso a la Universidad. Para ello el participante, previamente inscrito, deberá superar una prueba de profesionalidad (entrevista personal) que valide sus conocimientos previos.

DURACIÓN

El curso tendrá una duración de **200 horas** (20 créditos universitarios) distribuidas en **40 sesiones presenciales**, del 21 de noviembre de 2016 al 15 de mayo de 2017. Las clases se impartirán en Benidorm (CdT Domingo Devesa de Benidorm e INVATTUR), en horario de tarde de **16:00 a 21:00h**. Normalmente, dos tardes a la semana (**lunes y miércoles**).

El calendario del curso será el siguiente (puede sufrir alguna modificación):

- Noviembre 2016: 21, 23, 28, 30.
- Diciembre 2016: 12, 14, 19, 21.
- Enero 2017: 9, 11, 16, 23, 25, 30.
- Febrero: 1, 6, 8, 13, 15, 20, 22, 27.
- Marzo: 1, 6, 8, 13, 15, 20, 22, 27, 29.
- Abril: 3, 5, 19, 24, 26.
- Mayo: 3, 8, 10, 15.

PROGRAMA

MÓDULO 1: EL SECTOR TURÍSTICO. DESCRIPCIÓN GENERAL Y CARACTERIZACIÓN

- 1.1. Conceptos básicos sobre turismo.
- 1.2. El turismo en la Comunidad Valenciana.
- 1.3. Tipología de la oferta de alojamiento.
- 1.4. La demanda turística.
- 1.5. Principales productos turísticos.
- 1.6. Tendencias en turismo.
- 1.7. Normativa turística.

MÓDULO 2: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: REVISIÓN DE HABITACIONES, ÁREAS PÚBLICAS Y ZONAS DE SERVICIO

- 2.1. Organigrama del Departamento de Housekeeping.
- 2.2. Funciones y responsabilidades del Gobernante/a del alojamiento.
- 2.3. Servicios de apoyo y relaciones con otros departamentos del alojamiento: Dirección, Recepción, F&B, Mantenimiento, Administración y Compras.
- 2.4. El reparto de habitaciones: listados necesarios.
- 2.5. Organización del trabajo del Personal de Pisos y Responsables de Turno.
- 2.6. Revisión de habitaciones: prioridades, revisión y entrega de controles.
- 2.7. Revisión de zonas nobles: prioridades, revisión y entrega de controles.
- 2.8. Gestión y organización de lencería – lavandería.
- 2.9. Organización del Departamento: Revisión de stocks, planning de presencia, partes de averías, planificación de turnos y briefing con Dirección.
- 2.10. Gestión de software básico.

MÓDULO 3: REPARTO DE FUNCIONES EN EL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING

- 3.1. Funciones de la Subgobernanta: reparto de habitaciones y revisiones.
- 3.2. Funciones Personal de Pisos de Habitaciones: recogida de controles y limpieza de habitaciones.
- 3.3. Funciones Personal de Pisos de Áreas Nobles.
- 3.4. Funciones Personal de Pisos de Áreas Internas y Lencería.
- 3.5. Funciones realizadas por empresas externas.

MÓDULO 4: GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

- 4.1. Captación del talento.
- 4.2. Análisis de capacidades y aptitudes.
- 4.3. Proceso de acogida.
- 4.4. Gestión de la comunicación interna.
- 4.5. Evaluación del desempeño.

MÓDULO 5: DECORACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN

- 5.1. Equipamiento necesario: carros y productos de limpieza.
- 5.2. Estándares de servicio: conservación, cobertura, habitaciones con tratamiento específico, procedimiento de objetos perdidos.
- 5.3. Técnicas de decoración y montaje de salas.
- 5.4. Tratamientos VIPs.
- 5.5. Protocolo de eventos.

MÓDULO 6: SEGURIDAD EN EL TRABAJO, NORMAS DE HIGIENE Y PRIMEROS AUXILIOS

- 6.1. Prevención de riesgos laborales en Housekeeping.
- 6.2. Normas de seguridad e higiene.
- 6.3. Nociones básicas de primeros auxilios.

MÓDULO 7: ATENCIÓN AL CLIENTE, HOSPITALIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 7.1. Atención al cliente y hospitalidad.
- 7.2. Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- 7.3. Fundamentos de la calidad en alojamientos turísticos.
- 7.4. ISO 9000, Q del ICTE, SICTED “Compromiso con la Calidad Turística”.
- 7.5. Buenas prácticas en gestión medioambiental.

MÓDULO 8: HABILIDADES DIRECTIVAS

- 8.1. Tipos de habilidades directivas: Externas, internas y de eficacia personal.
- 8.2. Procesos de aprendizaje y actitudes.
- 8.3. Planificación y gestión del tiempo.
- 8.4. La motivación: procesos y técnicas de motivación.
- 8.5. El liderazgo: estilos y técnicas de dirección.
- 8.6. La comunicación: tipos y canales de comunicación interna (barreras de comunicación).
- 8.7. La negociación: estrategias y tácticas de negociación.