

CURSO DE EXPERTO EN HOUSEKEEPING

GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS

(Universidad de Alicante - CdT Benidorm)

del 20 de mayo al 17 de octubre de 2019



Duración: 200 horas presenciales

Lugar: CdT de Benidorm; INVAT·TUR; Sede universitaria de La Nucía y San Vicente del Raspeig

Sesiones: Lunes, martes, miércoles y jueves de 16:00 a 21:00h.

Plazo matrícula: hasta el 17 de mayo

Más información: <https://iuit.ua.es/> Tlf. 965903400 (ext.2643) expertohousekeepingalicante@ua.es

COLABORAN

CURSO DE EXPERTO EN
HOUSEKEEPING – GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS
(Universidad de Alicante – CdT Benidorm)

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

La Red de Centros de Turismo de la Generalitat, perteneciente a Turisme Comunitat Valenciana, en colaboración con el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas (IUIT) de la Universidad de Alicante, impartirá durante el curso académico 2018-2019 la tercera edición del Curso de Experto en “Housekeeping – Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos”.

El Curso cuenta con el apoyo y respaldo empresarial de ASEGO (Asociación Española de Gobernantas de Hotel y otras Entidades), la Asociación empresarial Hotelera de Benidorm, Costa blanca y Comunidad Valenciana (HOSBEC) y la Asociación Provincial de Hoteles de Alicante (APHA).

OBJETIVO DEL CURSO

El objetivo del curso es la formación de profesionales cualificados en el área de la gestión y coordinación de los trabajos que realiza el personal de limpieza y conservación (Housekeeping) en habitaciones, recepción y zonas comunes de hoteles, residencias y apartamentos, así como servicios de lencería y lavandería. Se pretende con ello mejorar la formación de los profesionales en activo.

El curso pretende dar una visión amplia, práctica, especializada y actualizada de los principales aspectos relacionados con la gestión y coordinación de actividades en alojamientos.

Se oferta un Título Propio de la Universidad de Alicante, de reconocido prestigio y calidad, obtenido a través de un sistema de enseñanza de alta eficacia. En concreto, el programa persigue una sólida formación orientada hacia los resultados en el ámbito de los profesionales dedicados a la limpieza y conservación de alojamientos, haciendo hincapié en la gestión de equipos de trabajo, el conocimiento de técnicas de conservación y limpieza en habitaciones y zonas comunes, gestión de la calidad, atención al cliente y desarrollo de habilidades directivas.

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.

- desempleados con experiencia previa en el sector del alojamiento que pretendan mejorar sus conocimientos y especialización sobre el tema, ampliando con ello sus oportunidades laborales.
- titulados universitarios y titulados en formación profesional que deseen conseguir una especialización en este ámbito.

REQUISITOS DE ACCESO

El Curso de Experto en Housekeeping – Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos puede ser realizado por los candidatos que reúnan las siguientes condiciones:

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 alumno, previamente inscrito, deberá superar una prueba de profesionalidad (entrevista personal) que valide sus conocimientos previos en el Departamento de Housekeeping.

DURACIÓN

El curso tendrá una duración de 200 horas distribuidas en 40 sesiones presenciales desde el 20 de mayo hasta el 17 de octubre de 2019 (no habrá clases desde el 21 de junio hasta el 8 de septiembre). Las sesiones se impartirán en el CdT de Benidorm (Avinguda de Benissa, 4); INVAT·TUR (Paseo Tolls, 2. Benidorm); Sedes Universitarias de La Nucía (Carrer Nou, 36) y San Vicente del Raspeig (Campus).

Las sesiones serán los lunes, martes, miércoles y jueves de 16:00 a 21:00h.

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

- Mayo: 20, 21, 22, 23, 27, 28, 29, 30
- Junio: 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 19, 20
- Septiembre: 9, 10, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 26, 30
- Octubre: 1, 2, 3, 14, 15, 16, 17

El Curso de Experto en Housekeeping – Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos supondrá a efectos de créditos universitarios, un total de 20 créditos.

TITULACIÓN

El Curso de Experto en Housekeeping – Gestión de Pisos y Limpieza en Alojamientos se inserta en el marco de las enseñanzas universitarias que imparte la Universidad de Alicante y conlleva el Título Propio de Experto de la Universidad de Alicante.

PROGRAMA

MÓDULO 1: EL SECTOR TURÍSTICO. DESCRIPCIÓN GENERAL Y CARACTERIZACIÓN

- 1.1. Conceptos básicos sobre turismo.
- 1.2. El turismo en la Comunitat 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: GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

- 3.1 Captación del talento
- 3.2 Análisis de capacidades y aptitudes
- 3.3 Proceso de acogida
- 3.4 Gestión de la comunicación interna
- 3.5 Evaluación del desempeño



MÓDULO 4: REPARTO DE FUNCIONES EN EL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING

- 4.1. Funciones de la Subgobernanta: reparto de habitaciones y revisiones.
- 4.2. Funciones Personal de Pisos de Habitaciones: recogida de controles y limpieza de habitaciones
- 4.3. Funciones Personal de Pisos de Áreas Nobles.
- 4.4. Funciones Personal de Pisos de Áreas Internas y Lencería.
- 4.5. Funciones realizadas por empresas externas.

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.

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

La metodología de este Curso de Experto es totalmente presencial.

La enseñanza presencial permite al alumno seguir el curso desde las propias instalaciones habilitadas al efecto.

A modo de evaluación, el profesorado realizará de forma periódica pruebas de tipo teórico o práctico, tal y como corresponda según el programa (evaluación continua), primando el trabajo en grupo y la participación del alumno. La asistencia a las clases presenciales será también valorada.

Antes de finalizar el Curso y expedición del título, los alumnos deberán rellenar un formulario a modo de memoria de actividades y *feedback* del Curso.

MATERIAL DIDÁCTICO

El material didáctico será el siguiente:

- Programa del Curso por medio del cual se informarán, por módulos didácticos, los contenidos generales a impartir y su organización por horas dedicadas.
- Manuales, redactados por el equipo docente del curso, donde se detalla su contenido y las explicaciones correspondientes a cada uno de los módulos del programa del curso. Este material será enviado progresivamente a los alumnos vía correo electrónico o por el campo virtual durante el desarrollo del Curso.

PROFESORADO

Los docentes encargados de la impartición del curso son reputados profesionales tanto del mundo universitario como del laboral. El curso cuenta con la participación de 16 docentes.

COSTE DEL CURSO

Curso subvencionado por la Generalitat Valenciana a excepción de la matrícula y tasas universitarias.

El precio de la matrícula es de 225 € más tasas universitarias (40,15€: Tarjeta de Identificación Automática, Apertura de Expediente y Seguro MAPFRE). Estos importes se abonarán en **un único pago de 265,15 €** a la Universidad de Alicante.

No obstante, aquellos alumnos 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 40 alumnos. 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 alumno para el envío de su documentación y Curriculum Vitae. Posteriormente, se concertará cita para una entrevista personal (acreditación de profesionalidad), siempre y cuando ésta fuera necesaria tras analizar el Currículum Vitae.

Los alumnos aceptados deberán formalizar su matrícula antes del 20 de mayo (ingreso de matrícula y tasas); de lo contrario se procederá a la matrícula de alumnos en lista de espera.

Los alumnos que causen baja durante el curso no tendrán derecho a la devolución de los importes abonados.

Cualquier duda sobre el curso puede consultarse en:

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.: 965903400 (extensión 2643)

E-mail: expertohousekeepingalicante@ua.es

Web: <https://iuit.ua.es/>

FORMULARIO DE PREINSCRIPCIÓN

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

NOMBRE DEL CURSO:

NOMBRE Y APELLIDOS DEL ALUMNO/A:

DNI:

DIRECCIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO:

TELÉFONO DE CONTACTO:

Los datos enviados serán tratados por la Universidad de Alicante conforme con la actual Política de Protección de Datos.

