



## CURSO - TALLER DE:

# “SERVICIO HOTELERO”

27 y 28 de Octubre 2010

### 1. Presentación

“Nada como un establecimiento hotelero impecable” Las reglas de higiene personal, la limpieza, el doblado de ropa, de sábanas, el equipamiento, la comunicación, la gobernancia y lavandería, temas fundamentales para las personas que disfrutan de su trabajo y desean conocer y practicar el Housekeeping.

El curso de Servicio Hotelero está dirigido al personal que realiza la limpieza dentro de un establecimiento hotelero, cuyo contenido a desarrollar es completamente dinámico y práctico, dirigiéndose a fortalecer las Habilidades y Destrezas del personal junto a **la Utilización del tiempo real por Servicio.**

Las técnicas pueden aplicarse a establecimientos tanto rurales como urbanos por lo cual no existen limitantes en la participación de profesionales o técnicos de instituciones y empresas que deseen adquirir estos conocimientos.

### 2. Objetivo Principal

- Dotar de herramientas prácticas para el buen desempeño del personal housekeeping, así como las reglas de higiene personal, junto a las aptitudes físicas e intelectuales en la prestación del servicio hotelero.

### 3. Instructor

El curso será dictado por **José Manuel Flores**, experto en Hotelería, Atención al Cliente, Relaciones Públicas y otros. Más Información en:

<http://www.turismoruralbolivia.com/img/CVJoseManuel.pdf>

### 4. Contenido del Curso

## TEMA I. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL MODULO

- 1.1. Reglas de higiene del personal Housekeeping,
- 1.2. Uniforme y vestimenta del Housekeeping,
- 1.3. Aptitudes físicas e intelectuales del Housekeeping,
- 1.4. Practicas.

## TEMA II. EL TRABAJO DE LIMPIEZA EN UNA HABITACION

- 2.1. Proceso de limpieza de una habitación,
  - ¿Qué es Factor?
  - ¿Cuál el Elemento?
- 2.2. Las planillas de trabajo,
- 2.3. Servicios de limpieza,
- 2.4. Prioridades de limpieza de una habitación,
- 2.5. Técnicas de limpieza
- 2.6. Utilización del tiempo real por servicio,
- 2.7. Ejercicios, dinámicas y sugerencias.

## TEMA III. DOBLADOS DE ROPA DEL HOTEL Y TENDIDO DE CAMA

- 3.1. Doblado de toallas, (practicadas)
- 3.2. Doblado de fundas, (practicadas)
- 3.3. Doblado de sabanas, (practicadas)
- 3.4. Doblado de frazadas, (practicadas)
- 3.5. Doblado de edredones y cubiertas, (practicadas)
- 3.6. Otros doblados, (practicadas)
- 3.7. Tendido de camas. (practicadas)

## TEMA IV.

- 4.1. Área del Housekeeping
- 4.2. Recursos humanos del Housekeeping
- 4.3. La atención al cliente
- 4.4. Procesos en las operaciones del Housekeeping

## TEMA V. EQUIPAMIENTO DEL HOUSEKEEPING

- 5.1. Las llaves,
- 5.2. El carrito, balde y/o canasta del housekeeping,
- 5.3. Amenities (amenidades).
- 5.4. El cuidado de la imagen en el servicio Hotelero.

## TEMA VI. COMUNICACIÓN Y SERVICIO DEL HOUSEKEEPING

- 6.1 Por sistema, radios portátiles de frecuencia cerrada, intercomunicadores.
- 6.2 Servicio indirecto al cliente; debe tener conocimiento de los productos que ofrece la empresa).

## TEMA VII. PROCESOS EN LAS OPERACIONES DEL HOUSEKEEPING

- 7.1. Procesos y calidad,
- 7.2. Actividades previas a la limpieza de habitaciones,
- 7.3. Desarrollo y proceso de las actividades de limpieza de habitaciones,
- 7.4. Procesos en zonas internas y zonas nobles.

## TEMA VIII. LA GOBERNANTIA

- 8.1. Reportes de la Gobernanta,
- 8.2. Supervisión y control de limpieza,
- 8.3. Programación de servicio de limpieza,
- 8.4. Bloqueo y desbloqueo de una habitación,
- 8.5. Objetos olvidados,
- 8.6. Solicitud de mantenimiento.
- 8.7. Secretos propios de la Gobernanta.

## TEMA IX. LA LAVANDERIA

- 9.1. Maquinaria y materiales de trabajo,
- 9.2. La Gambuza, Closet, Ropero,
- 9.3. Instalaciones de la Lavandería y de la lencería,
- 9.4. Higienización de la ropa,
- 9.5. Productos de limpieza,
  - 1.2.1. La Limpieza y la suciedad.
  - 1.2.2. Los Productos de limpieza. (Ecológicos)
  - 1.2.3. Precauciones en la manipulación de los productos de limpieza.
  - 1.2.4. Gestión de los Stocks.
  - 1.2.5. Las superficies.
  - 1.2.6. Manipulación de detergentes.

### 5. Fecha, Duración del Curso y Horarios

El **Curso de Hotelería Operativa** se efectuará el 27 y 28 de Octubre del presente año. Los horarios serán:

- Miércoles 27: 8:30 a.m. – 12:30 p.m. y 14:30 p.m. – 19:30 p.m.
- Jueves 28: 8:30 a.m. – 12:30 p.m. y 14:30 p.m. – 19:30 p.m.

(El curso tiene una duración de 18 horas académicas)

### 6. El Curso está dirigido a:

Directores de Servicios, Gobernantas, Personal de Limpieza, Personal de Mantenimiento, Lavandería y Jefes de Operaciones.



## 7. Costo de Inscripción

- Profesionales: 40 \$us. Hasta 09 de Octubre **Después 45 \$us.**
- Estudiantes: 35 \$us. Hasta 09 de Octubre **Después 40 \$us.**

**Incluye:** DVD, material impreso del curso, **Certificado 18 horas académicas**, refrigerios y visita práctica a un hotel. **Sorteos entre los participantes de Estadías en los Hoteles Gloria (Coroico y Copacabana) Hotel Oberland y Pasajes Aéreos con AEROCON!!!**

## 8. Lugar de Inscripción:

Av. Mariscal Santa Cruz Nro 1440. Edif. Herrmann Plaza Venezuela (El Prado) piso 10 of 1004 La Paz – Bolivia, Telf. (591 – 2) 2314938, de Hrs. 15:00 a 19:00.

**Contacto:** Patricia Espejo Tapia, mail: [patricia@turismoruralbolivia.com](mailto:patricia@turismoruralbolivia.com)

**En Bolivia**, depósitos al Nro. de Cuenta: 120-2-2-02511-1 PRODEM FFP

**Desde el Exterior**, depósito en Western Union: A nombre de Jorge Antonio Gutierrez Aduato Cédula de Identidad Nro. 2602414 LP

**Confirmar inscripción a [info@turismoruralbolivia.com](mailto:info@turismoruralbolivia.com) Plazas Limitadas!!!**

**!!! Invierta en UD. Ahora !!!**

**<http://WWW.TurismoRuralBolivia.COM>**