



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN GOBERNANZA DE HOTEL: ORGANIZACIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA



FORMACIÓN PERMANENTE



WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el **Curso de Gobernanza de Hotel: Organización de Pisos y Limpieza** de Instituto Serca, una formación diseñada para quienes desean desarrollar una carrera profesional sólida en la gestión del departamento de pisos dentro del sector hotelero.

A lo largo del temario, abordarás contenidos clave como los fundamentos de la gobernanza hotelera, la planificación y distribución de cargas de trabajo, la dirección de equipos humanos, los protocolos de limpieza de habitaciones y zonas comunes, así como la gestión de lencería, lavandería y uniformidad. Además, profundizarás en el control de calidad, la prevención de riesgos laborales y la gestión económica del departamento.

Completarás tu perfil profesional con conocimientos en sostenibilidad medioambiental, uso de productos químicos y maquinaria especializada, y las últimas tendencias en tecnología e innovación aplicadas al housekeeping. Nuestra metodología online te permitirá avanzar a tu ritmo, adquiriendo competencias técnicas y directivas muy valoradas en establecimientos hoteleros de cualquier categoría.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Conocer los fundamentos de la gobernanza hotelera identificando competencias y responsabilidades profesionales clave.
- ✓ Dominar la planificación del departamento de pisos aplicando criterios de distribución y coordinación eficientes.
- ✓ Desarrollar habilidades directivas para la gestión de equipos implementando técnicas de liderazgo y motivación.
- ✓ Aplicar protocolos de limpieza de habitaciones y zonas comunes diferenciando procedimientos según tipología.
- ✓ Clasificar productos químicos, maquinaria y equipamiento distinguiendo su uso según necesidades específicas.
- ✓ Comprender la gestión de lencería, lavandería y uniformidad describiendo procesos y controles de stock.
- ✓ Elaborar sistemas de control de calidad y prevención de riesgos fundamentando estándares e indicadores.
- ✓ Incorporar criterios de sostenibilidad e innovación tecnológica utilizando herramientas digitales en housekeeping.



1: FUNDAMENTOS DE LA GOBERNANZA HOTELERA Y EL DEPARTAMENTO DE PISOS

- 1.1. Evolución histórica del departamento de pisos en la industria hotelera
- 1.2. Importancia estratégica del área de housekeeping en la experiencia del huésped
- 1.3. La figura profesional de la gobernanta: perfil, competencias y responsabilidades
- 1.4. Estructura organizativa del departamento de pisos
- 1.5. Marco normativo y legal aplicable al departamento de pisos

2: PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

- 2.1. Elaboración del plan de trabajo diario, semanal y mensual
- 2.2. Distribución de cargas de trabajo y asignación de habitaciones
- 2.3. Coordinación con otros departamentos del hotel
- 2.4. Sistemas de comunicación interna y partes de trabajo
- 2.5. Gestión del tiempo y optimización de recursos humanos
- 2.6. Planificación en periodos de alta y baja ocupación



3: DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL EQUIPO HUMANO

- 3.1. Selección y contratación del personal de pisos
- 3.2. Formación inicial y continua del personal
- 3.3. Liderazgo y motivación de equipos
- 3.4. Resolución de conflictos en el entorno laboral
- 3.5. Evaluación del desempeño y sistemas de incentivos
- 3.6. Gestión de la diversidad cultural en equipos hoteleros

4: TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA DE HABITACIONES

- 4.1. Tipologías de habitaciones y características diferenciadoras
- 4.2. Protocolo estándar de limpieza de habitación de salida
- 4.3. Protocolo de limpieza de habitación ocupada
- 4.4. Limpieza profunda y mantenimiento periódico
- 4.5. Tratamiento del baño y zonas húmedas
- 4.6. Reposición de amenities y elementos de cortesía
- 4.7. Control de calidad y revisión final de la habitación



5: LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE ZONAS COMUNES Y ÁREAS NOBLES

- 5.1. Clasificación de zonas comunes en establecimientos hoteleros
- 5.2. Procedimientos de limpieza en hall, recepción y pasillos
- 5.3. Mantenimiento de salones, salas de reuniones y zonas de eventos
- 5.4. Limpieza de zonas de restauración y office
- 5.5. Tratamiento de áreas wellness, spa y zonas de piscina
- 5.6. Limpieza de zonas exteriores y terrazas
- 5.7. Gestión de oficinas y áreas internas del personal

6: PRODUCTOS QUÍMICOS, MAQUINARIA Y EQUIPAMIENTO DE LIMPIEZA

- 6.1. Clasificación de productos químicos de limpieza
- 6.2. Lectura e interpretación de fichas técnicas y de seguridad
- 6.3. Dosificación, dilución y uso responsable de productos
- 6.4. Maquinaria profesional de limpieza
- 6.5. Útiles, carros de limpieza y material auxiliar
- 6.6. Criterios de selección de proveedores y productos sostenibles



7: GESTIÓN DE LA LENCERÍA, LAVANDERÍA Y UNIFORMIDAD

- 7.1. Organización del departamento de lavandería y lencería
- 7.2. Tipologías de tejidos y ropa de hotel
- 7.3. Procesos de lavado, secado y planchado industrial
- 7.4. Control de stock y reposición de lencería
- 7.5. Gestión de la uniformidad del personal del hotel
- 7.6. Tratamiento de la ropa de clientes y servicio de valet

8: CONTROL DE CALIDAD Y ESTÁNDARES DE SERVICIO

- 8.1. Definición de estándares de calidad en el departamento de pisos
- 8.2. Sistemas de inspección y check-list de habitaciones
- 8.3. Indicadores clave de rendimiento (KPIs) del departamento
- 8.4. Auditorías internas y externas de calidad
- 8.5. Gestión de quejas y reclamaciones de clientes
- 8.6. Sistemas de mejora continua aplicados al housekeeping



9: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- 9.1. Marco normativo de prevención de riesgos laborales
- 9.2. Identificación de riesgos específicos en el departamento de pisos
- 9.3. Equipos de protección individual (EPIs) obligatorios
- 9.4. Manipulación segura de cargas y posturas correctas
- 9.5. Protocolos de actuación ante accidentes laborales
- 9.6. Planes de emergencia y evacuación del establecimiento

10: GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO

- 10.1. Elaboración y seguimiento del presupuesto del departamento
- 10.2. Control de costes y análisis de desviaciones
- 10.3. Gestión de inventarios y almacenes
- 10.4. Gestión de pedidos y relación con proveedores
- 10.5. Control de objetos olvidados por los clientes
- 10.6. Documentación administrativa y reporting a dirección



11: SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

- 11.1. Principios de hotelería sostenible aplicados al housekeeping
- 11.2. Gestión eficiente del consumo de agua y energía
- 11.3. Selección de productos ecológicos y biodegradables
- 11.4. Programas de reutilización de toallas y ropa de cama
- 11.5. Gestión de residuos y reciclaje en el departamento
- 11.6. Certificaciones medioambientales aplicables al sector hotelero

12: TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y TENDENCIAS EN HOUSEKEEPING

- 12.1. Software de gestión hotelera (PMS) aplicado al departamento de pisos
- 12.2. Aplicaciones móviles para camareras de pisos
- 12.3. Automatización y robotización en limpieza hotelera
- 12.4. Protocolos de higienización post-pandemia y nuevas exigencias
- 12.5. Tendencias en amenities y experiencia del huésped
- 12.6. Transformación digital del departamento de gobernanta



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

