

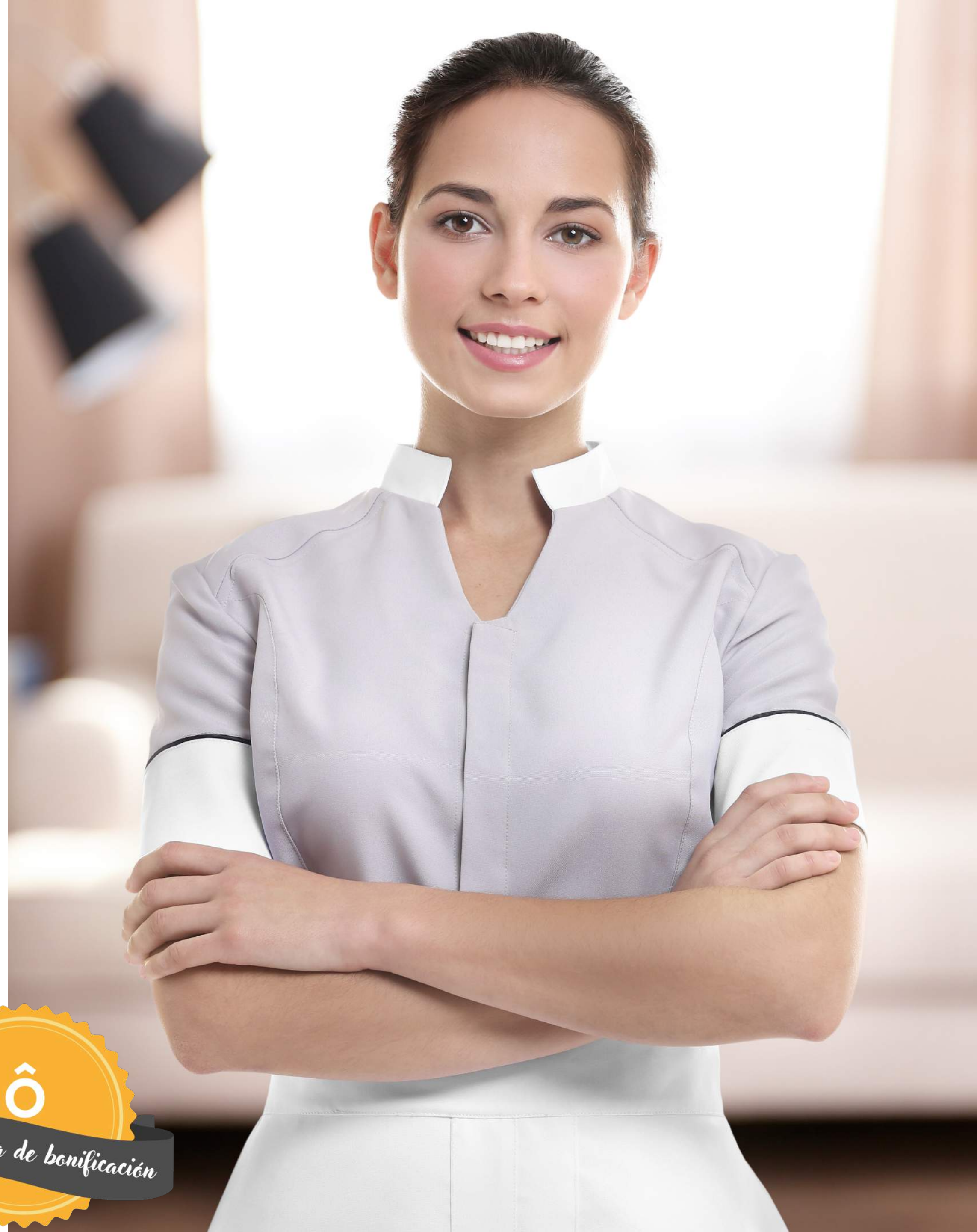
hotelsity.com

Programa Onboarding *Housekeeping*

Enfocado - 4 horas

Básico - 16 horas

By:  *Asego*



Un programa de **schôolers.io**

Powered by **Lemonade** HOSPITALITY PARTNERS **BORBALÁN** ■ **EISISOFT**

1

**HÔTELSITY
PROGRAMA
ONBOARDING DE
HOUSEKEEPING**



EL PROGRAMA EN CIFRAS

ENFOCADO



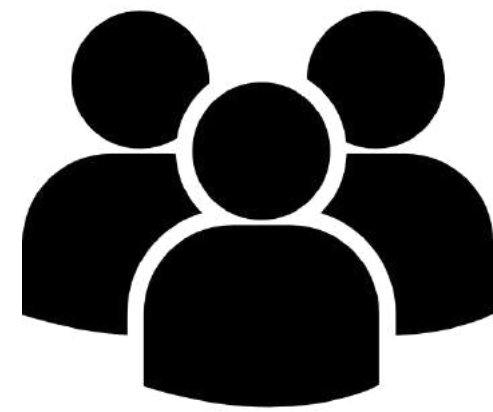
BÁSICO



(*) No incluye 21% IVA ni 10% gastos de gestión FUNDAE

¿PARA QUIÉN?

El Programa Onboarding de Housekeeping está especialmente pensado para personas...



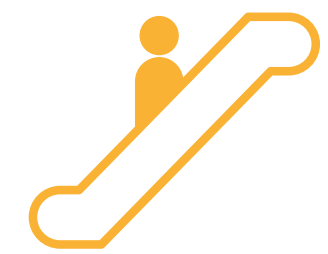
→ Camareras de piso



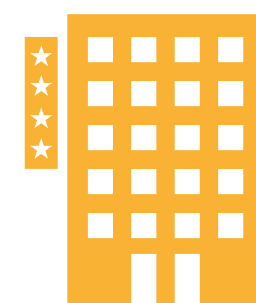
Incluid@s en **planes de desarrollo**



Con dominio del **castellano**



Que no cuentan con **conocimientos básicos** de puesto de trabajo



Interesad@s en **ampliar** su **conocimiento** sobre el área de *Housekeeping*



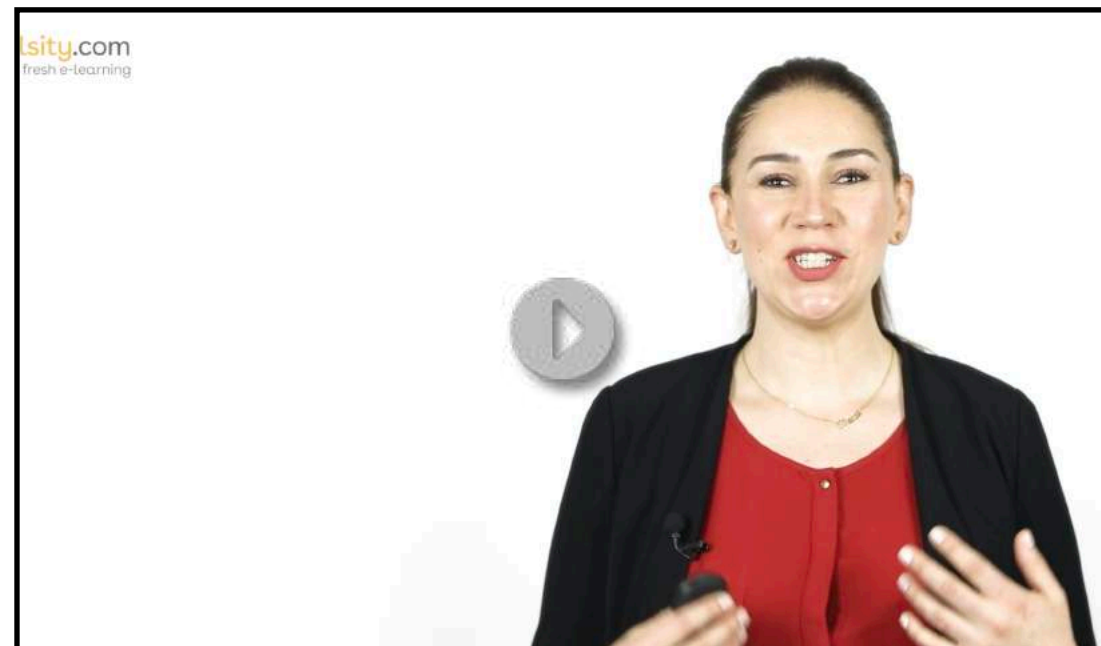
Con disponibilidad para realizar el módulo en periodo de **uno o dos meses**

¿QUÉ CONSEGUIRÁS CON EL PROGRAMA ONBOARDING HOUSEKEEPING?

Rápida y eficaz integración en el puesto de trabajo gracias a los objetivos del programa:

- ✓ **Aumentar los conocimientos** sobre el funcionamiento de un hotel, sus departamentos y especialmente, el departamento de pisos.
- ✓ **Adquirir** procedimientos de como comportarse ante clientes y gestionar las quejas
- ✓ **Identificar aspectos clave** de las operaciones básicas de limpieza, garantizando calidad y eficiencia en el servicio.
- ✓ **Favorecer una buena salud personal y laboral**, ejercitando la musculatura y mente, además de evitando posibles lesiones a través de ejercicios posturales fuera y dentro del ámbito de trabajo.
- ✓ **Adquirir un nivel adecuado de inglés** para poder mantener una conversación con el cliente, incluyendo en situaciones de emergencia, recomendaciones y peticiones especiales del cliente.

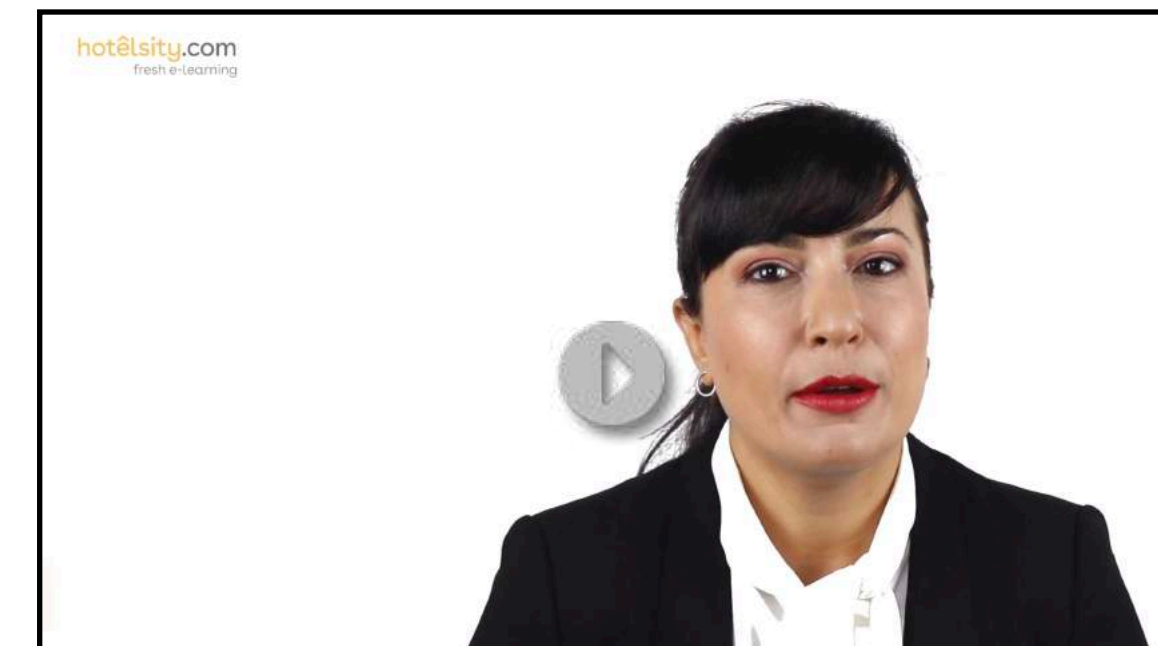
TE PRESENTAMOS A NUESTRAS IMPULSORAS



Lorena Moreno
Presidenta ASEGO España



Sandra Martínez
Vocal ASEGO Islas Baleares



Paquita Álvarez
Product manager & senior consultant en Eisi Soft



TE PRESENTAMOS A NUESTROS EXPERT@S



Liliana Domingo
1. Onboarding



Diana Hernández
2. Atención al cliente



Ingeborg Brauneis
3. Operaciones básicas



Julia Raposo
3. Formación en
operaciones básicas



Carla González
4. Bienestar en el trabajo



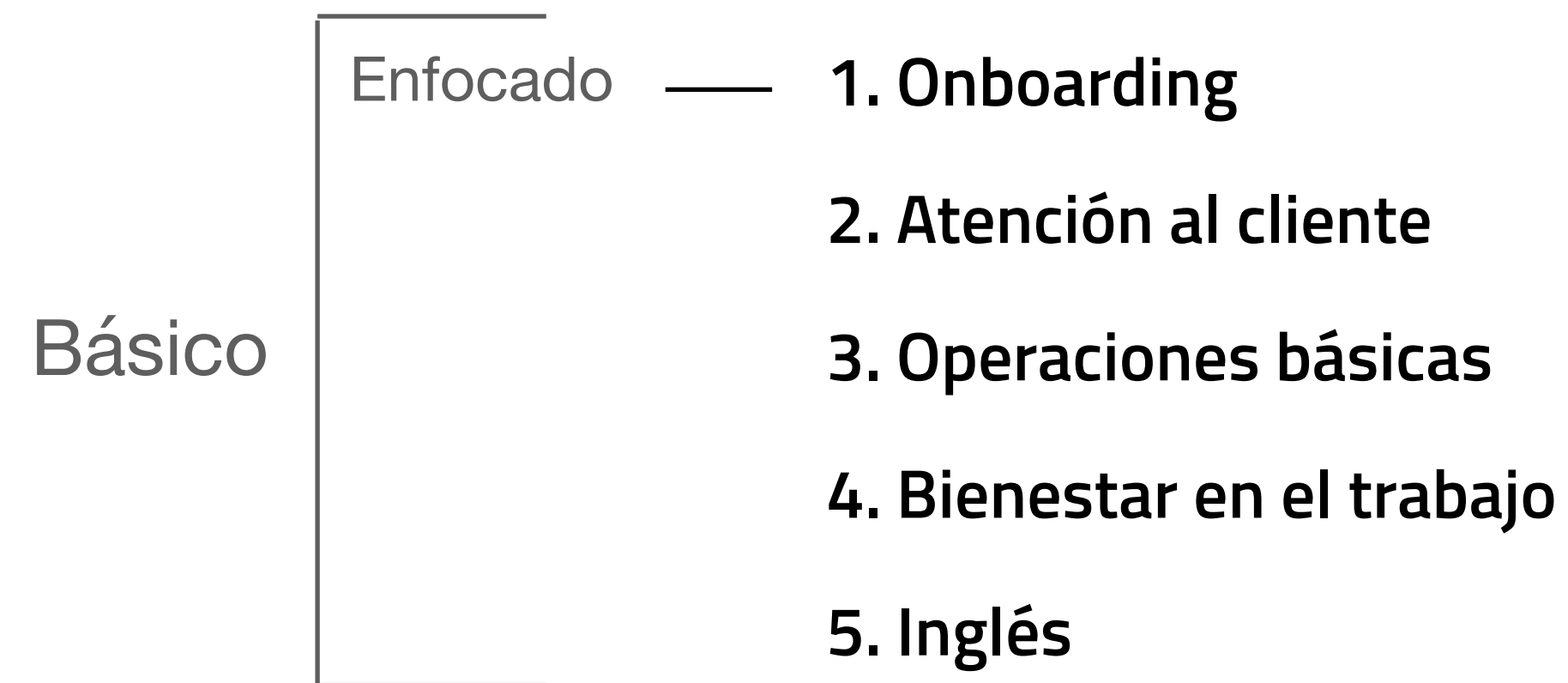
Jaume Gelabert
5. Inglés



2. PLAN DE ESTUDIOS

CONTENIDO

El Programa onboarding de Housekeeping está organizado de la siguiente forma:



PLAN DE ESTUDIOS

1. Onboarding



1. Tipología de hoteles y los departamentos de un hotel
2. Tipos de habitación y estados de habitación.
3. Los roles del departamento de pisos
4. El rol de la camarera de pisos.
5. IMPACTO DE LAS ACCIONES DE LA CAMARERA Y LA COMUNICACIÓN
6. Normas de comportamiento.
7. Valores.
8. Procedimientos.
- Entrevista a Susana Yoshida
10. Decálogo y cierre módulo Onboarding

2. Atención al cliente



1. Gestión de quejas y peticiones de clientes
2. Lenguaje para dirigirse al huésped
3. Protocolo con el huésped y cómo comportarnos?
4. Entrevista a Diana Hernández. Experiencia huésped.
5. Decálogo y cierre módulo Atención al cliente

3. Operaciones básicas



1. Superficies y mobiliario a limpiar
2. Tipos de limpieza, maquinaria, equipos y utensilios
3. Productos químicos y sus usos.
4. Limpieza de salida.
5. Montaje de una cama
6. Dotación del carro de la camarera
7. Dotación office camarera
8. Identificación de averías
9. PRL
10. Minibar y su reposición
11. Decálogo y cierre módulo

4. Bienestar en el trabajo



1. Respiración
2. Fregar y barrer
3. Hacer la cama
4. Entrevista a Oguz Birced

PLAN DE ESTUDIOS

5. Inglés



1. *English Language*

1.1 Perder el miedo a hablar inglés

2. Fórmulas básicas de comunicación

2.1 Fórmulas de salutación, despedida y clarificación

3. Formas de interacción no relacionadas con *Housekeeping*

3.1 Formas de interacción no relacionadas con *Housekeeping*

4. Vocabulario básico *housekeeping*

4.1 Vocabulario básico *housekeeping*

5. Interacciones cotidianas de *Housekeeping*

5.1 Situaciones cotidianas I

5.2 Situaciones cotidianas II - *Role play*

6. *Complaints*

6.1 ¿Cómo solventar quejas y reclamaciones de clientes? I

6.2 ¿Cómo solventar quejas y reclamaciones de clientes? II - *Role play*

3. **EXPERT@S**

EXPERT@S



LORENA MORENO
Impulsora del programa



PAQUITA ÁLVAREZ
Impulsora del programa



SANDRA MARTÍNEZ
Impulsora del programa



LILIANA DOMINGO
1. Onboarding



DIANA HERNÁNDEZ
2. Atención al cliente



INGEBORG BRAUNEIS
3. Formación en
Operaciones básicas



JULIA RAPOSO
3. Formación en
Operaciones básicas



CARLA GONZÁLEZ
4. Bienestar en el trabajo



JAUME GELABERT
5. Inglés

EXPERT@S



LORENA MORENO

Impulsora del programa



Perfil personal

Con más de 15 años de experiencia trabajando en el departamentos de housekeeping, tengo experiencia como formadora en el departamento de pisos y en la creación de manuales de procedimientos de áreas comunes, área habitacional y lavandería.

EXPERIENCIA LABORAL

PRESIDENTA

Asociación Española de Gobernantas de Hotel y otras Entidades | 2016 - presente

DIRECTORA DE CALIDAD DE ZONAS COMUNES Y PISOS

Madrid Marriott Auditorium and Conference Center | sept. 2015 - presente

GOBERNANTA DE SECCIÓN

Meliá Villaitana **** | may. 2015 - sept. 2015

GOBERNANTA GENERAL

AC Baqueira ***** | nov. 2013 - abr. 2015

EQUIPO CORPORATIVO COMO DOCENTE DPTO DE PISOS

Blue Diamonds Resort | may. 2013 - oct. 2013

GOBERNANTA

NH Príncipe de Vergara **** | oct. 2012 - may. 2013

GOBERNANTA

Room Mate Óscar **** | may. 2011 - jun. 2012

GOBERNANTA

H10 Vista de la Reina **** | ene. 2007 - may. 2011

GOBERNANTA

Hotel Best Western Arosa **** | may. 2004 - ene. 2007

SUBGOBERNANTA

Hotel Best Western Arosa **** | feb. 2001 - may. 2004

EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

Diplomatura de ciencias empresariales | 2006 - 2012

ESCUELA SUPERIOR DE HOSTELERIA Y TURISMO

Técnico superior en Alojamiento y Agencia de viajes | 1999 - 2003

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español, Francés.
- Sistemas hoteleros utilizados: Millenium Othello y Opera

EXPERT@S



PAQUITA ÁLVAREZ

Impulsora del programa
Entrevistas



Perfil personal

Soy una persona creativa, flexible, con una enorme capacidad para trabajar en equipo, liderar, con buena iniciativa y buena en la resolución de problemas

EXPERIENCIA LABORAL

PRODUCT MANAGER & SENIOR CONSULTANT

EISI SOFT | abr. 2017 - presente

HOTEL MANAGER

Neptuno & Flamingo Hotels **** | sept. 2014 - abr. 2017

DEPUTY HOTEL MANAGER

Neptuno & Flamingo Hotels **** | mar. 2014 - ago. 2014
Hotel Riu Palace Bonanza Playa **** Sup | abr. 2011 - nov. 2013

FRONT OFFICE MANAGER / DEPUTY HOTEL MANAGER

Hotel Roc Illetas Playa **** | feb. 2008 - mar. 2011

FRONT OFFICE MANAGER / MANAGER ASSISTANT

Cala Pi Club (timeshare resort) | feb. 2004 - ene. 2008

EDUCACIÓN

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARES

Hospitality Administration / management | 2008 - 2008

NHTV ACADEMY OF FACILITY MANAGEMENT

Erasmus | 2003 - 2004

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARES

Grado en turismo | 2002 - 2004

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARES

Diploma en turismo | 1998 - 2002

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español, Alemán, Francés, Italiano, Ruso y Catalán.
- Conocimiento del sector: Creación y desarrollo de empresas
- Aptitudes interpersonales: Community manager

EXPERT@S



SANDRA MARTÍNEZ

Impulsora del programa



Perfil personal

Tras veinte años ejerciendo de Housekeeping Manager, cinco aperturas, dos reestructuraciones y la operativa diaria en varios hoteles he aprendido que, valorar a los equipos, empoderar y fomentar el aprendizaje, la formación y los valores hacen que el éxito del conjunto sea una prioridad.

EXPERIENCIA LABORAL

ASEGO

Vocal Islas Baleares | may. 2016 - presente

HOUSEKEEPING MANAGER

Iberostar Group | ene. 2020 - presente

HOUSEKEEPING MANAGER

Steigenberger Golf & Spa Resort **** | may. 2016 - ene. 2020

HOUSEKEEPING MANAGER

Portals Hills Boutique Hotel *** | mar. 2015 - abr. 2016

HEAD HOUSEKEEPER

Ona Hotels | feb. 2013 - mar. 2015

EXECUTIVE HOUSEKEEPER

Hotel Aguas de Ibiza ***** | ago. 2012 - dic. 2012

HEAD HOUSEKEEPER

Grupo Ibersol | jun. 2012 - jul. 2012

EXECUTIVE HOUSEKEEPER

Blau Porto Petro **** | mar. 2005 - nov. 2011

EXECUTIVE HOUSEKEEPER

Hotel Costa Real **** | oct. 2003 - ago. 2004

EXECUTIVE HOUSEKEEPER

Hotel Galatzó **** | jun. 2001 - feb. 2003

EDUCACIÓN

HOTELS TALENT

Especialización en gestión económica del departamento de HSK | 2020

UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO

Gestión Avanzada para el puesto de gobernanta | 2019 - 2020

ESTUDIOS ABIERTOS SUPERIORES DE HOTELERÍA (ESAH)

Experto en el área de Alojamiento y pisos | 2012 - 2013

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español.
- Conocimiento del sector: Inauguración de hoteles y gestión de habitaciones.
- Aptitudes interpersonales: servicio de atención al cliente y team management.

EXPERT@S



LILIANA DOMINGO

1. Onboarding



Perfil personal

Aprendiendo cada día de las relaciones humanas, me proporciona motivación, Liderazgo y satisfacción personal, que me ha llegado a un óptimo éxito.

EXPERIENCIA LABORAL

HOUSEKEEPING MANAGER

Barceló Hotel Group | abr. 2022 - presente

HOUSEKEEPING MANAGER

Canaro Andorra by The Serras Barcelona | nov. 2021 - abr 2022

GOBERNANTA EJECUTIVA + DUTTY MANAGER

Andorra Park Hotel | dic. 2015 - dic. 2021

GOBERNANTA EJECUTIVA

Blue Diamonds| nov. 2014 - nov. 2015

GOBERNANTA EJECUTIVA

Arthotel & Actahotels | may. 2014 - oct. 2014

EDUCACIÓN

ESADE

Regiduría de pisos | 2006 - 2008

ESCOLA SUPERIOR DE HOSTELERÍA GIRONA

Gobernanta | 1991 - 2001

ESTUDIOS ABIERTOS SUPERIORES DE HOTELERÍA (ESAH)

Experto en el área de Alojamiento y pisos | 2012 - 2013

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Catalán, Español, Inglés y Francés
- Conocimiento del sector: turismo, gestión de habs, preinauguración, gerencia, gestión y dirección hotelera

EXPERT@S



DIANA HERNÁNDEZ

2. Atención al cliente



PERFIL PERSONAL

Especialista en gestión de proyectos y calidad con siete años de experiencia en el diseño de herramientas para la mejora de la eficiencia y satisfacción del cliente.

EXPERIENCIA LABORAL

QUALITY & REPUTATION SPECIALIST

Hotelatelier | ene. 2019 - presente

STRATEGIC PROJECTS & MIS EXECUTIVE

Petit Palace Hotels | ene. 2014 - ene. 2019

CORPORATE ACCOUNT MANAGER

Petit Palace Hotels | sept. 2013 - ene. 2014

MEETINGS & EVENTS EXECUTIVE

Meliá Hotels International | abr. 2011 - feb. 2013

EDUCACIÓN

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

European Expert in Quality Management | 2020

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Officials Master's Degree in Hotel Management | 2009 - 2011

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Turismo | 2005 - 2008

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español y Francés.
- Hard Skills: gestión de la calidad, BI (QlikSense), gestión de proyectos, gestión de cuentas, análisis de datos, ORM (TrustYou, ReviewPro), BPM (EisiHotel).
- Soft Skills: eficiencia y análisis, proactividad, liderazgo, adaptabilidad y negociación.

EXPERT@S



JULIA RAPOSO

3. Formación en Operaciones Básicas



Perfil personal

En el año 2000 llegué a la isla de Mallorca y allí me ofrecieron trabajo de camarera de guardia en un hotel de 5 estrellas que todavía no estaba abierto y esa es mi casa desde entonces. Al año necesitaban subgobernantas y me presenté al cargo, desde entonces empecé a formarme y en 2001 saqué el título de técnica auxiliar de regiduría de pisos. En Mayo de 2022 por fin hicieron oficial mi puesto de gobernanta.

EXPERIENCIA LABORAL

GOBERNANTA

Steigenberger Hotels and Resorts | 2020 - presente

SUBGOBERNANTA

Steigenberger Hotels and Resorts | oct. 2001 - 2020

CAMARERA DE GUARDIA

Steigenberger Hotels and Resorts | oct. 2000 - 2001

EDUCACIÓN

GOVERN DE LES ILLES BALEARS

Certificado de profesionalidad de gestión de pisos y limpieza en alojamientos | 2021

ASEGO

Curso de desarrollo personal y comunicación | 2018

FRAY JUNÍPERO SERRA

Técnico auxiliar de regiduría de pisos | 2016 - 2018

AULA TUTORIAL

Curso de Gobernanta de 80h | 2011

VÉRTICE TRAINING

Curso de gestión de calidad | 2011

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español
- Aptitudes interpersonales: Trabajo en equipo, responsabilidad en el trabajo, organización y puntualidad, comunicación, resolución de problemas sociable, minuciosidad y limpieza y capacidad de resolución de problemas

EXPERT@S



CARLA GONZÁLEZ

4. Bienestar en el trabajo



Perfil personal

CEO de Birced Bienestar Profesional y creadora del “Método de Bienestar Profesional Birced®”. Formadora.

EXPERIENCIA LABORAL

CEO Y CO-FUNDADORA. ESPECIALISTA EN BIOMECÁNICA HUMANA.
BICED Bienestar Profesional | ago. 2016 - presente

ENTRENADORA PERSONAL
Clínica Médica de Gran Canaria Sur | 2015

MONITORA DE ACTIVIDADES DIRIGIDAS Y FITNESS
Gimnasio Ifitness | 2012 - 2013

GERENTE BEACH GYM
Beach Gym | 2007 - 2011

MONITORA MUSCULAICÓN Y ACTIVIDADES DIRIGIDAS
Olympic Beach Gym | 2006 - 2007

MASAJISTA, MONITORA DE PISCINA Y SOCORRISTA
Gimnasio Corpore | 2004 - 2005

TERAPEUTA MASAJISTA CERTIFICADO
Federación Gallega de Vela | 2004

EDUCACIÓN

THE UPLEGUER INSTITUT SPAIN
Terapia Craneo - Sacral | 2018

ESCUELA BEGOÑA FERRER
Osteopatía estructural | 2008 - 2010

ESCUELA BEGOÑA FERRER
Osteopatía visceral | 2017

UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO
Dietética y Nutrición | 2007 - 2010

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Español, Inglés
- Aptitudes interpersonales: nutrición, osteopatía, masajes terapéuticos, formación, formación para formadores, salud y bienestar, gestión y motivación de equipos

EXPERT@S



JAUME GELABERT

5. Inglés

Perfil personal

He supervisado el trabajo de profesores de español como profesor adjunto de español y lingüística en la Universidad Loyola de Chicago y más recientemente, personal y profesorado en los diferentes programas en España en Cuba en la Universidad de Arcadia.

EXPERIENCIA LABORAL

ARCADIA UNIVERSITY

Academic Director for Spain and Cuba Programs |
jun. 2012 - presente
Academic Director for Spain Programs |
jul. 2010 - jun. 2012
Director, Barcelona Center | jul. 2009 - jun. 2012

LEXIK TRANSLATIONS

Traductor, consultor lingüístico y editor de texto. Co-propietario | 2007 - Presente

LOYOLA UNIVERSITY CHICAGO

Profesor de lingüística, Español y metodología de enseñanza de idiomas.
Director del programa de enseñanza de Español | 2004 - 2009

THE PENNSYLVANIA STATE UNIVERSITY

Profesor de gramática del Español e Introducción a la lingüística | 2000 - 2004

THE UNIVERSITY OF NEW MEXICO, ALBUQUERQUE

Profesor de Español | 1998 - 2000

EDUCACIÓN

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Doctor en lenguas extranjeras | 2008 - 2008

PENN STATE UNIVERSITY

Doctor en Lingüística | 2000 - 2004

THE UNIVERSITY OF NEW MEXICO

Máster en Lingüística teórica | 1998 - 2000

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Licenciado Filología Española | 1990 - 1995

APTITUDES PROFESIONALES

- Idiomas: Inglés, Español, Francés, Portugués, Italiano.

Próximias promociones

	Fecha inicio	Fecha fin
Promoción XXIX	25 ABRIL	- 20 JULIO
Promoción XXX	23 MAYO	- 20 SEPTIEMBRE
Promoción XXXI	22 JUNIO	- 24 OCTUBRE

¡Únete a la **revolución!**

Únete a **hotelsity.com**

Linked 



facebook



 **YouTube**