

# HousekeepingPro

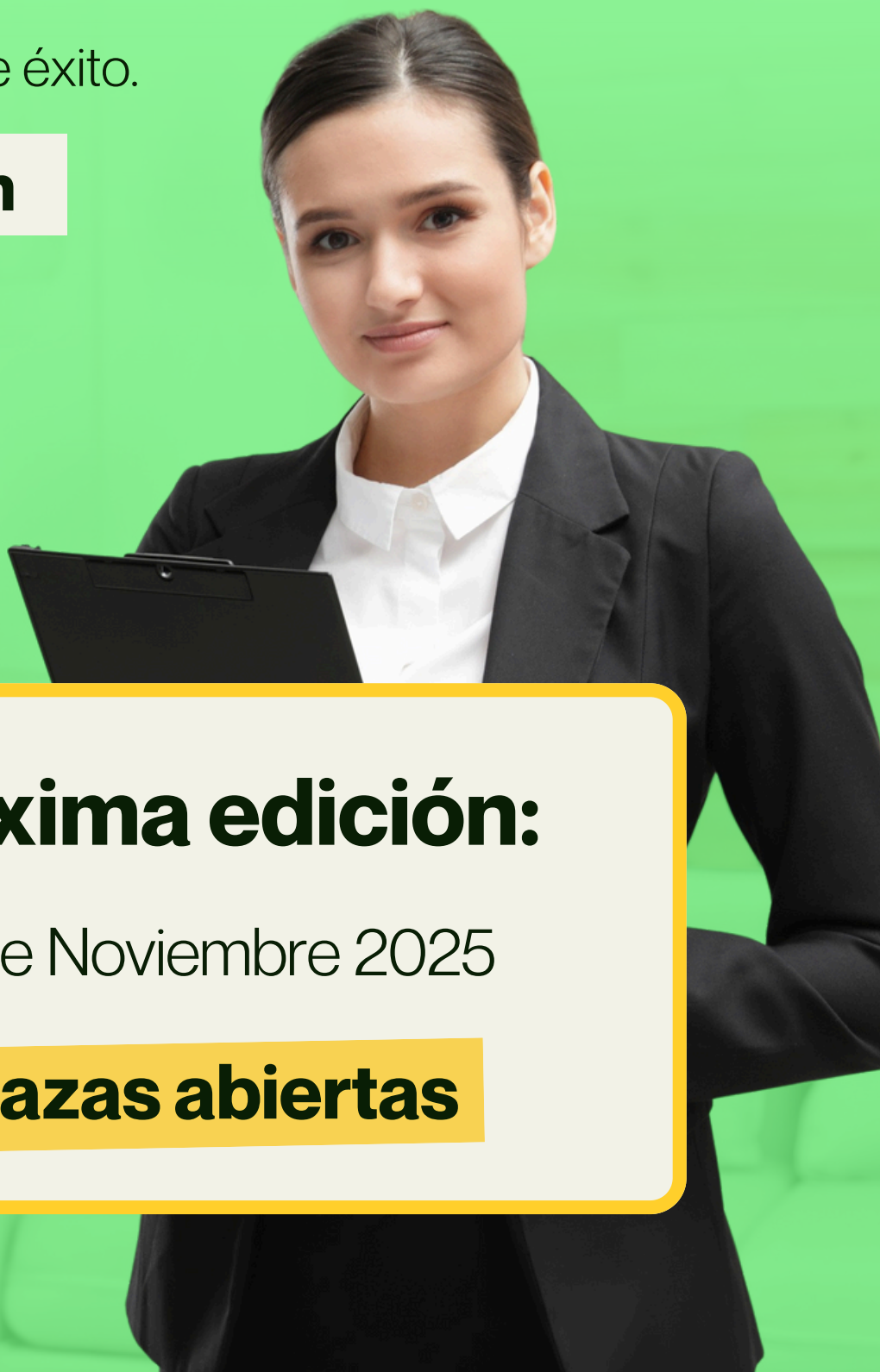
El **primer** (y único) **programa mentorizado** para gobernantas y gobernantes de éxito.

**3a edición**

**Próxima edición:**

19 de Noviembre 2025

**Plazas abiertas**



# HousekeepingPRO



Es el programa que te ayudará a dar el salto definitivo en tu carrera como gobernante/a



**Mentorizado por Jorge Lago, Olga Huarte y Patricia Vela.**

En este programa exclusivo vas a aprender a **controlar todos los hilos del departamento de Housekeeping** de la mejor manera que existe: practicando. Entrarás de lleno en cada área para aprender a controlar y resolver con éxito las necesidades y tareas diarias del departamento.



**La formación que te hace  
competir al máximo nivel.**

**Tú quieres ser TOP y en turiscool  
tenemos la fórmula.**

Somos capaces de llevarte al siguiente nivel profesional.  
Te enseñamos las estrategias, técnicas y tecnologías de  
los líderes del mercado.

España es líder mundial de turismo y **tu serás parte  
de ese liderazgo.**

# ¿Quién dirige el programa?



**Jorge Lago es un referente nacional como gestor de aprendizaje y desarrollo del talento tras más de 10 años de experiencia en la industria del Hospitality.**

En la actualidad es manager, formador y comunicador integral especializado en el departamento de pisos. Sus puntos fuertes son el liderazgo de equipos, gestión de cálculos, la productividad o el análisis de costes.



**Jorge Lago**

Learning and Talent  
Development Manager

**MELIÀ**  
HOTELS & RESORTS

# ¿Quién dirige el programa?



**Olga Huarte es Gobernanta Ejecutiva con más de 20 años de experiencia en la industria del Housekeeping.**

Su espíritu inspirador y su habilidad para liderar grandes equipos la convierten en una pieza clave para el éxito operativo, productivo y estratégico en el departamento de Housekeeping.



**Olga Huarte**

Executive Housekeeping  
Manager

**EL PALACE**  
BARCELONA

# ¿Quién dirige el programa?



**Patricia Vela acumula más de 20 años de experiencia en la industria hotelera y es una auténtica experta en productividad y clima laboral.**

En la actualidad, es formadora, consultora y entrenadora de equipos y su especialidad se desarrolla en la optimización de procesos, el liderazgo de equipos y la digitalización en materia de Housekeeping.



**Patricia Vela**

CEO Hotel  
Housekeeping

●●●●●  
**PATRICIA VELA**  
HOTEL HOUSEKEEPING

# ¿Qué incluye el temario?

**4 bloques** formativos

**14 mentorías** grupales

**Casos de éxito**

# ¿Para quién es este programa?

Housekeeping Pro está diseñado específicamente para aquellos profesionales que buscan **alcanzar el éxito y la excelencia** como gobernantes/as de pisos en el sector de la hotelería.



La formación que se **explica y aplica right now**



# MÓDULO 1.

## LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN DE EQUIPOS

### 1.1 ESCULPIENDO LA FIGURA DEL LÍDER

- Vocación vs vocación de servicio
- ¿Qué significa ser una buena líder?
- Cómo afrontar el cambio de posición a gobernanta. Cuestiónalo todo - mejora continua.
- Gobernanta ejecutiva vs gobernanta operativa.

### 1.2 CLIMA LABORAL

- El briefing
- SOP's
- Acciones para potenciar tu clima laboral
- Feedback
- Cariño vs exigencia
- Desarrollo del talento
- Saber delegar
- Gestión de conflictos
- Brand ambassador
- Comunicación efectiva
- Actitud positiva
- Cuídate a ti... cuida a tu equipo



# MÓDULO 2.

## FUNCIONES GOBERNANTA EJECUTIVA

### 2.1 FUNCIONES DIARIAS

- Revisión de zonas comunes
- Reunión diaria operativa
- Gestión de correo electrónico y solicitudes varias
- Reunión operativa de supervisión
- Reunión operativa de líderes hotel
- Actualización y gestión de horarios
- Supervisión de habitaciones
- Registro de incidencias camareras/supervisoras
- Lavandería operativa de cierre departamental
- Registro de objetos olvidados

### 2.2 FUNCIONES SEMANALES

- Reunión de líderes pisos
- Actualización y envío de horarios a RRHH
- Reunión con la dirección del hotel
- Reunión con la subgobernanta de zonas comunes
- Recorrido con la dirección del hotel
- Reunión con responsable de lavandería
- Satisfacción de huéspedes y planes de acción correspondientes
- Seguimiento de gastos departamentales
- Formación específica al liderazgo

# MÓDULO 2.

## FUNCIONES GOBERNANTA EJECUTIVA

### 2.3 FUNCIONES MENSUALES

- Planificación de incorporaciones
- Planificación de bajas
- Reuniones de salida y entrada de empleados
- Asignación de formaciones departamentales
- Planificación de vacaciones y festivos
- Monitorización de objetivos departamentales
- Cierre departamental mensual

### 2.4 FUNCIONES ANUALES

- Evaluaciones de personal
- Feedback 1
- Establecer el presupuesto del año que viene
- Establecer la inversión de maquinaria y equipamiento del año siguiente
- Establecer calendario de vacaciones del año siguiente



# MÓDULO 3.

## LAS CLAVES DEL ÉXITO OPERATIVO

### 3.1 REPARTO DE FUNCIONES Y ORGANIGRAMA

- Organigrama subgovernanta
- Responsable ZZCC
- Supervisora de tarde
- Office coordinator
- Supervisora pisos
- Responsable lavandería

### 3.2 PROCESOS CLAVE

- Reparto de habitaciones a las camareras de pisos
- Prioridades durante el servicio de limpieza de habitaciones
- Supervisión de habitaciones
- Gestión de la calidad y SOP's
- Supervisión de procesos, no solo resultados
- Gestión de zonas comunes

### 3.3 ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3 pasos de servicio
- Wow moments
- Resolución de oportunidades



# MÓDULO 4.

## CONTROL Y GESTIÓN DE COSTES

### 4.1 GESTIÓN DE HORARIOS (COSTE SOCIAL)

- Estructura del horario
- Sistemas de limpieza: limpio/sucio o mixto (arrastre)
- Conceptos básicos
- Cálculo de necesidad diaria de camareras
- Cómo controlar y gestionar el arrastre
- Cálculo de necesidad diaria supervisión
- Cálculo de necesidades varias
- Definición y cálculo del coste de empresa
- Cálculos relevantes
- Best practice

### 4.2 PEDIDOS A ECONOMATO Y ALMACENAJE

- Definición de partidas de gasto y conceptos básicos
- Estructura de la hoja de cálculo y de pedido
- Gestión de pedidos
- Almacenaje
- Best practice



# MÓDULO 4.


## CONTROL Y GESTIÓN DE COSTES

### 4.3 COSTES DE LAVANDERÍA

- Definición lavandería interna
- Control y gestión de uniformidad
- Definición lavandería externa y tipos de limpieza
- Control lavar en casa o fuera
- Estructura hoja de registro albaranes
- Best practice

### 4.4 GESTIÓN CUENTA DE RESULTADOS DEPARTAMENTAL

- Estructura de la hoja de la cuenta de resultados
- El presupuesto
- La proyección
- Gasto real
- Conceptos básicos
- Conexión de costes a cuenta de resultados
- Análisis de resultados
- Best practice

It's time to   
desatar el **talento**



Las **plazas** de este programa son **limitadas**

Puedes hacer tu reservar y asegurar tu plaza directamente aquí:



**RESERVA YA TU PLAZA**

**HABLA CON NOSOTROS**

turiscool