

Governanta/e de Andares - Organização e Funcionamento

Gestão Operacional do Alojamento

www.dual.pt



Aprenda a gerir e a coordenar equipas, garantindo a eficiência na limpeza e organização dos quartos e áreas comuns.

Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Compreender as dinâmicas presentes no trabalho de equipa, bem como, os princípios de comunicação e gestão orientada para os resultados e para as pessoas;
- Desenvolver métodos de trabalho de acordo com as normas e disposições relativas à higiene e segurança nos serviços de alojamento;
- Conhecer a estrutura e o funcionamento do serviço de andares;
- Conhecer e utilizar eficazmente as principais ferramentas informáticas de processamento de texto, folha de cálculo e de email.

Destinatários

- Profissionais que pretendam atualizar, aprofundar conhecimentos e/ou reforçar as suas competências técnicas;
- Pessoas que pretendam iniciar a sua atividade profissional numa área de grande procura.

Recursos/Requisitos

- Quando a formação decorrer online através da Plataforma da DUAL, que utiliza a tecnologia ZOOM, com sessões síncronas em videoconferência/webconferência, os formandos necessitam de ter os seguintes equipamentos:
 - Portátil/ computador, acesso à internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome, Edge ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições e sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos;
- Resolução de exercícios e casos práticos
- Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- Brainstorming.

Avaliação

• Avaliação contínua da participação em aula, com realização de 1 teste escrito final, por cada módulo.

• Para a conclusão com sucesso é necessário um resultado positivo na média de todos os critérios de avaliação de cada módulo e uma assiduidade mínima de 70% da duração total do curso.

Valor

- 475,00 € por cada participante (os sócios da CCILA têm 10% de desconto).
- Possibilidade de pagamento em 3 prestações mensais (1ª prestação de 159 € e restantes de 158 €).

Local e Datas de Realização



Duração: 100 horas



Presencial, nas instalações da DUAL e/ou **Online**, com sessões de formação síncronas, através da plataforma da DUAL que utiliza tecnologia Zoom.

Gestão Operacional do Alojamento

Governanta/e de Andares - Organização e Funcionamento

Conteúdos

Gestão de Equipas (25h)

- Organização do trabalho de equipa;
- Comunicar eficazmente com a equipa;
- Gestão orientada para os resultados e para as pessoas;
- Técnicas de motivação e dinamização da equipa;
- Gestão de conflitos;
- Liderança.

Práticas de segurança, higiene e saúde nos serviços de andares em hotelaria (25h)

- Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à higiene e segurança nos serviços de alojamento;
- Meios e regras de segurança;
- Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais na unidade hoteleira;
- Plano de segurança da unidade hoteleira;

Organização e funcionamento do serviço de Andares (25h)

- Espaço do hotel e suas características;
- Mobiliário e objetos de adorno e decoração específicos dos diferentes tipos de alojamento;
- Normas gerais de decoração de espaços e normas internas sobre decoração de espaços comuns;
- Gestão de equipas e organização do trabalho.

Informática aplicada ao departamento de Housekeeping (25h)

- Processador de texto (Word) – principais funcionalidades;
- Folha de cálculo (Excel) – criar e gerir folhas de cálculo, gerir dados e automatizar processos;
- Email (Outlook) – gestão de contactos, correio, tarefas e calendário;
- Interface entre os vários programas - aplicação das diferentes ferramentas informáticas nas tarefas diárias da/o Governanta/e de Andares.

Duração: 100h