

Governanta/e de Andares - Processos de Gestão

Gestão Operacional do Alojamento

www.dual.pt



Efetue a coordenação eficaz do serviço de andares, aplicando técnicas de gestão, que assegurem o cumprimento dos standards operacionais definidos.

Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- ▶ Desenvolver os métodos de trabalho necessários à execução de tarefas de gestão e organização dos serviços de lavandaria e roupa;
- ▶ Conhecer os documentos de apoio à gestão do departamento de housekeeping;
- ▶ Dominar técnicas de gestão que permitam a melhoria contínua, tendo em conta os standards operacionais definidos pelo departamento de Housekeeping;
- ▶ Deter os conhecimentos necessários para a realização de compras, gestão de stocks e inventariação;
- ▶ Compreender pedidos simples dos clientes, efetuados em língua inglesa e saber responder aos mesmos;
- ▶ Conhecer vocabulário, em língua inglesa, da área do serviço de andares.

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 e role-playing.

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 (o 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 - Processos de Gestão

Conteúdos

Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria/rouparia (25h)

- A secção de roupa - lavandaria - estrutura organizativa e funcional
- Equipamentos e meios de trabalho
- Organização do trabalho numa secção de roupa - lavandaria

Processos de Gestão do Departamento de Housekeeping (25h)

- Contato com as várias secções
- Documentos da secção
- Processos de gestão no departamento de Housekeeping
- Cálculo previsional de roupas
- Standards de performance e de produtividade

Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação no serviço de andares (25h)

- Normas de controlo e armazenamento de stocks
- Controlo dos aprovisionamentos
- Reposições em serviço de andares
- Controlo de existências/inventariação

Língua inglesa no serviço de andares (25h)

- Vocabulário geral e específico aplicado ao serviço de andares:
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo;
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente;
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes);
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento;
 - Atendimento telefónico personalizado;
 - Expressão oral e escrita;
 - Troca de agradecimentos.

Duração: 100h