

Governanta/e de Andares - Organização e Funcionamento

Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- ▶ Conhecer os pressupostos inerentes ao adequado atendimento e assistência aos clientes;
- ▶ 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;
- ▶ Introduzir melhorias contínuas tendo em conta os standards operacionais definidos pelo departamento de Housekeeping.

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.

Metodologia

Este curso baseia-se em:

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

Avaliação

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

Para a conclusão com sucesso é necessário um resultado positivo na avaliação e uma assiduidade mínima de 70% da duração total do curso.

Valor

- ▶ 300 € por participante (os sócios da CCILA têm 10% de desconto);
- ▶ Possibilidade de pagamento em 3 prestações mensais de 100,00€ cada.

Local e Duração

- 🕒 Duração: 100 horas
- 📍 Portimão, Albufeira e Vilamoura

Hotelaria e Turismo

Governanta/e de Andares - Organização e Funcionamento

Conteúdos

Atendimento e Assistência a Clientes (25h)

- ▶ Técnicas de atendimento a clientes e relacionamento
- ▶ Técnicas de protocolo e imagem pessoal
- ▶ Atendimento de reclamações
- ▶ O cliente alemão – especificidades de atendimento e assistência
- ▶ O cliente inglês - especificidades de atendimento e assistência

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

Duração 100h

20h Teóricas + 80h Práticas