

Governanta/e de Andares - Organização e Funcionamento

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;
- ▶ Introduzir melhorias contínuas tendo em conta os standards operacionais definidos pelo departamento de Housekeeping;
- ▶ Conhecer e utilizar eficazmente as principais ferramentas informáticas de processamento de texto, folha de cálculo e de e-mail.

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

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

Local e Datas de Realização

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

Hoteleria e Turismo

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

20h Teóricas + 80h Práticas