

Governanta/e Executiva/o - Parte A

Planeamento Operacional e Gestão de Recursos Humanos

Gestão Operacional do Alojamento

www.dual.pt



Desenvolva competências de liderança e gestão estratégica do departamento de Housekeeping, com especial foco nos recursos humanos.

Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Utilizar ferramentas informáticas de apoio à coordenação e organização do departamento de Housekeeping;
- Saber operacionalizar a ferramenta informática de gestão do alojamento, de forma a melhorar a performance da coordenação do trabalho no serviço de andares;
- Identificar o sucesso do trabalho em equipa realçando vantagens e dinâmicas subjacentes;
- Aplicar as técnicas necessárias à correta gestão e planeamento de carreiras;
- Desenvolver métodos de trabalho adequados à execução de todo o serviço de limpeza e manutenção inerente ao serviço de andares;
- Aprofundar os processos de organização e funcionamento do serviço de Housekeeping.

Destinatários

- Profissionais que pretendam atualizar, aprofundar conhecimentos e/ou reforçar as suas competências técnicas nesta área;

Como pré-requisitos de entrada é necessário:

- Apresentar um certificado de formação profissional do curso de Governanta de Andares, com duração mínima de 150h;

ou

- Deter experiência profissional como governanta geral/ governanta executiva de no mínimo 3 anos (deverá ser apresentada documentação comprovativa, por exemplo, contrato de trabalho ou declaração da(s) entidade(s) empregadora(s).

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 um teste final em cada módulo de 25 horas e de 1 teste intermédio e 1 teste final em cada módulo de 50 horas.
- 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

- 685,00 € por cada participante (os sócios da CCILA têm 10% de desconto).
- Possibilidade de pagamento em 4 prestações mensais (1ª mensalidade - 175€, restantes mensalidades - 170€).

Local e Datas de Realização

Duração: 150 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 Executiva/o - Parte A

Planeamento Operacional e Gestão de Recursos Humanos

Conteúdos

Ferramentas informáticas aplicadas à gestão de serviço de andares (50h)

- Folha de cálculo (Excel);
- Processador de texto - integração de tabelas e gráficos (Word);
- Programa informático de gestão do alojamento;
- Interface entre o programa informático de gestão do alojamento e outras ferramentas informáticas.

Liderança e gestão de Recursos Humanos (25h)

- Ética e direito no setor do turismo;
- Liderança e trabalho em equipa.
- Perfil profissional;
- Processo de recrutamento e seleção;
- Acolhimento e integração de novos colaboradores;
- Retenção de colaboradores: cultura de empresa/ organização;
- Desenvolvimento de competências para aumentar a eficácia – domínio pessoal e interpessoal.

Limpeza e manutenção no serviço de andares (25h)

- Pessoal afeto à limpeza e manutenção – funções, postura e apresentação;
- Equipamentos e material de limpeza;
- Noções de limpeza;
- Manual de procedimentos dos andares;
- Armazenagem, distribuição e stock de produtos, materiais e equipamentos.

Serviço de Housekeeping – coordenação e organização (50h)

- Papel do serviço de andares na estrutura organizacional de uma unidade hoteleira;
- Funções e responsabilidades dos diferentes atores do serviço de andares;
- Distribuição e organização do serviço;
- Normas de comunicação interdepartamental;
- Documentação de registo e controlo do serviço de andares;
- Manual de procedimentos do serviço de andares;
- Verificação e sistemas de vistorias;
- Conservação e manutenção em serviço de andares.

Duração: 150h