



ESCOLA COMERCIAL E INDUSTRIAL DE FORMAÇÃO

Curso Governanta de Hotel

Curso Governanta de Hotel

CURSO

Curso Governanta de Hotel

ÁREA

812 – Turismo e Lazer

CARGA HORÁRIA

400 horas (120 horas de formação modular e 280h de formação em contexto de trabalho)

DESTINATÁRIOS

Este curso destina-se a todas as pessoas interessadas em adquirir conhecimentos teórico-práticos que permitam atuar no mercado de trabalho como governante de hotel.

REQUISITOS DE ACESSO

- ▶ Idade igual ou superior a 18 anos.
- ▶ 9º ano de escolaridade completo.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ▶ Documento de identificação pessoal (BI ou CC);
- ▶ Número de Contribuinte (NIF);
- ▶ Certificado de Habilidades

OBJETIVO GERAL

- ▶ Adquirir competências teórico-práticas para o exercício de funções como governante de hotel/empregado/a de andares.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Conhecer o papel de governante de hotel/empregada/o de andares e a sua importância;
- ▶ Conhecer as noções básicas de funcionamento do departamento de Housekeeping;
- ▶ Gerir todos os serviços inerentes à atividade de governante de hotel/empregada/o de andares;
- ▶ Aplicar técnicas de comunicação eficazes na relação com o cliente e a equipa de trabalho;
- ▶ Identificar termos básicos de inglês técnico aplicado;
- ▶ Conhecer noções básicas de higiene e segurança no trabalho.

SAÍDAS PROFISSIONAIS

- ▶ Desempenho de funções como governanta de hotel e empregada de andares.



Conteúdos da Formação

Módulo 1 - Organização e funcionamento do serviço de andares 23h

Equipa de *Housekeeping*

Quartos de hotel

Estrutura de apoio ao serviço de *Housekeeping*

Organização dos serviços de *Housekeeping*

Módulo 2 - Limpeza e arrumação de quartos, andares e áreas comuns 15h

Principais regras de organização do serviço de higienização e arrumação de quartos e áreas comuns

Organização da mudança de roupas

Arrumação de roupas

Módulo 3 - Gestão e organização dos serviços de lavandaria e rouparia 15h

A secção de rouparia/lavandaria- estrutura organizacional e funcional

Equipamentos e meios de trabalho

Constituição do Stock

Organização do trabalho numa secção de rouparia/lavandaria

Módulo 4 - Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação 15h

Sistemas de armazenamento

Controlo dos aprovisionamentos

Normas de controlo e armazenamento de stocks

Controlo de existências / inventariação

Módulo 5 - Técnicas de decoração 14h

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

Estilos

Módulo 6 - Comunicação interpessoal e qualidade no atendimento 15h

Processo comunicacional

Determinantes da comunicação eficaz e estilos de comunicação

A comunicação como objetivo de dinamização de uma equipa de trabalho

Estilos típicos da comunicação

Conteúdos da Formação

Módulo 7 - Inglês técnico aplicado	10h
Vocabulário sobre Hotel e partes do hotel:	
• tipos e partes da cama	
• tipos de quartos	
• Facilities E Amenities	
Produtos de Limpeza	
Verbos sobre Limpeza	
Símbolos de Hotel	
Diálogos de empregada de andares	
Módulo 8 - Higiene e segurança no trabalho	13h
Quartos seguros	
Clean & Safe	
Higienização por quartos e áreas comuns	
Princípios gerais de prevenção	
As obrigações gerais dos empregadores e trabalhadores	
Avaliação de riscos	
Formação modular	120h
Formação em contexto de trabalho	280h
	Total 400h

METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO

A nossa metodologia tem por base o êxito do/a Formando/a, sendo ele o centro de todo o processo formativo. Caracteriza-se por ser um curso com teor profissionalizante onde desenvolvemos competências direcionadas para as reais necessidades do mercado de trabalho.

Quer na componente presencial, quer online, o acompanhamento dos nossos Formadores especializados é constante através de uma tutoria ativa e com intervenção permanente, que o acompanharão ao longo de todo o processo formativo.

Terá acesso, à nossa comunidade de aprendizagem virtual – iLEARNING - na qual disponibilizamos todos os recursos para um percurso de aprendizagem simples, flexível e dinâmico. Semanalmente, o/a Formando/a tem sessões em direto com a nossa equipa de e-Formadores especializados, garantindo assim uma maior proximidade e acompanhamento do processo formativo para que todos tenham êxito nesta etapa.

A avaliação dos módulos terá por base o desempenho dos/as Formandos/as, em vários momentos distintos da formação. Será feita utilizando escalas quantitativas, tendo em conta os parâmetros previamente definidos.

Avaliação Diagnóstica

Este sistema integrará uma avaliação inicial diagnóstica, com vista a avaliar as competências iniciais de cada Formando/a relativas a cada unidade de formação.

Avaliação Formativa

Durante a formação, os/as Formandos/as são submetidos a um regime de avaliação contínua, ou seja, os Formadores terão também em linha de conta a participação na plataforma de e-learning, o interesse demonstrado e a realização das tarefas propostas.

Avaliação Sumativa

A avaliação no final da formação deverá traduzir o desempenho dos/as Formandos/as ao nível da aquisição de conhecimentos e participação ativa, através da realização de trabalhos práticos, provas e/ou testes, estudos de caso, lições, Fóruns com atividades, desafios lançados pelo Formador, partilha de experiências, entre outras atividades.

Avaliação da Formação Prática em Contexto Real de Trabalho (opcional)

O estágio a desenvolver em empresa visa a interligação dos diferentes módulos numa lógica de integração dos saberes teórico-práticos, através do desenvolvimento de atividades direcionadas para o perfil de saída, e culminará num relatório que traduz o trabalho desenvolvido na empresa e servirá de base para avaliação.

CONTE CONNOSCO EM QUALQUER LUGAR!



ecif.pt

LINHA GRATUITA LIGUE JÁ!
800 210 043

ecif@comunilog.com