



**ecif**

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 Habilitações

## 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

<b>Módulo 1 - Organização e funcionamento do serviço de andares</b>	<b>23h</b>
Equipa de <i>Housekeeping</i>	
Quartos de hotel	
Estrutura de apoio ao serviço de <i>Housekeeping</i>	
Organização dos serviços de <i>Housekeeping</i>	
<b>Módulo 2 - Limpeza e arrumação de quartos, andares e áreas comuns</b>	<b>15h</b>
Principais regras de organização do serviço de higienização e arrumação de quartos e áreas comuns	
Organização da mudança de roupas	
Arrumação de roupas	
<b>Módulo 3 - Gestão e organização dos serviços de lavandaria e rouparia</b>	<b>15h</b>
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	
<b>Módulo 4 - Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação</b>	<b>15h</b>
Sistemas de armazenamento	
Controlo dos aprovisionamentos	
Normas de controlo e armazenamento de stocks	
Controlo de existências / inventariação	
<b>Módulo 5 - Técnicas de decoração</b>	<b>14h</b>
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	
<b>Módulo 6 - Comunicação interpessoal e qualidade no atendimento</b>	<b>15h</b>
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](mailto:ecif@comunilog.com)