



ESCOLA COMERCIAL E INDUSTRIAL DE FORMAÇÃO



GOVERNANTA DE HOTEL



GOVERNANTA DE HOTEL

FINALIDADE

Este curso tem como principal finalidade dotar os formandos de conhecimentos teórico-práticos que lhes permitam atuar como governantas de hotel/empregadas de andares.

REQUISITOS DE ACESSO

Idade igual ou superior a 18 anos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento de identificação pessoal (BI ou CC);
Número de Contribuinte (NIF);

METODOLOGIA DE ENSINO DE APRENDIZAGEM

O processo de ensino-aprendizagem privilegia uma metodologia centrada nas necessidades específicas e nas expectativas dos formandos. Neste sentido, tendo por base o perfil da turma, as técnicas pedagógicas incidem na exploração de casos práticos e simulações de casos de interesse para as diferentes temáticas, permitindo que os formandos coloquem em prática os conhecimentos adquiridos.

A metodologia a adotar assenta na articulação da componente teórica (através do recurso a manuais de formação e outros recursos pedagógicos de apoio) com a componente prática (mediante simulações de ensino-aprendizagem em contexto de sala e da formação em contexto de trabalho). O formador adota, desta forma, uma atitude de mediador no decorrer da ação, assumindo o papel de consultor e organizador de ideias e métodos de trabalho.

RESULTADOS ESPERADOS APÓS A FORMAÇÃO

No final da formação, os formandos deverão ser capazes de executar serviços como governantas de hotel/empregadas de andares.

OBJETIVOS

- Executar corretamente todos os serviços inerentes à atividade de governanta de hotel/empregada de andares;
- Gerir todos os serviços inerentes à atividade de governanta de hotel/empregada de andares;
- Aplicar técnicas de comunicação eficazes na relação com o cliente e a equipa de trabalho;

- 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.

CONTEÚDOS DA FORMAÇÃO

Módulo 1	23h
Organização e funcionamento do serviço de andares	
Módulo 2	15h
Limpeza e arrumação de espaços	
Módulo 3	15h
Gestão e organização dos serviços de lavandaria e rouparia	
Módulo 4	15h
Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação	
Módulo 5	14h
Técnicas de decoração	
Módulo 6	15h
Comunicação interpessoal e qualidade no atendimento	
Módulo 7	10h
Inglês técnico aplicado	
Módulo 8	13h
Higiene e segurança no trabalho	
Formação Modular	Total 120h

Formação em contexto de trabalho	Total 280h

Total	400h

RECURSOS PEDAGÓGICOS E DIDÁTICOS

Os principais recursos a utilizar na componente modular são manuais, artigos específicos, exercícios pedagógicos e documentos formais exemplificativos dos diferentes conteúdos.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

O curso será dividido em sessões e está de acordo com as especificações e os standards de e-learning. (Além disso, estará sempre disponível, podendo o formando aceder aos seus conteúdos a qualquer hora (e em qualquer lugar, de acordo com a sua disponibilidade, não necessitando, por isso, de interromper “o seu horário de trabalho normal. Os conteúdos do curso são disponibilizados, na sua totalidade, na plataforma e-teaming. Ao formando é, assim, possível frequentar o curso desde o dia em que tem início até ao último dia de formação. Este curso possui tutoria assíncrona. Na tutoria online assíncrona o formando tem o apoio do tutor ou formador responsável, que responderá às suas questões ou esclarecerá as suas dúvidas através de email, no prazo máximo de 48 horas, após a receção dos mesmos.



ESCOLA COMERCIAL E INDUSTRIAL DE FORMAÇÃO

www.ecif.pt

961 926 240 / 271 100 017

ecif@comunilog.com

FORMAÇÃO À
MEDIDA DAS
EMPRESAS

Comunilog
FORMAÇÃO PROFISSIONAL

www.comunilog.com

TIRE UM CURSO
TOTALMENTE
ONLINE

iLearning

www.ilearning.pt

CURSOS DE
DESPORTO

FITMASTER
ACADEMY
by Comunilog

www.fitmaster.pt