****

**2 . CURSO DE SUPERVISOR(A) DE ANDAR PARA HOTELARIA**

**Objetivo**

Capacitar profissionais e oferecer conhecimentos de coordenação e supervisão, no setor de governança, com visão crítica para resolução de problemas, levando em consideração a responsabilidade para tomadas de decisões e gerenciamento dos serviços junto a equipe de camareiras(os) e roupeiras(os) dos meios de hospedagem, apoiando diretamente a Governanta Executiva.

**Público Alvo**

Profissionais que atuam na área de limpeza, conservação e gestão de pessoas, ou pessoas que queiram ingressar no mercado como supervisores de andar.

**Conteúdo Programático**

1. Introdução a área de turismo e hotelaria;

2. Conhecendo a classificação dos hotéis e setor da governança: áreas públicas e unidades habitacionais;

3. Termos técnicos utilizados na hotelaria globalizada;

4. Cargo, Atividades, Ambiente de Trabalho;

5. Boas práticas de atendimento ao cliente;

6. Leitura técnica das unidades habitacionais;

7. Técnicas de limpeza e higienização: materiais de trabalho e aplicabilidade dos produtos de limpeza;

8. Organização e acompanhamento das equipes (Cronogramas de Limpeza)

9. Padronização dos processos: Como desenvolver o check list unidades habitacionais e seu monitoramento diário;

10. Liderança e Trabalho em Equipe;

11. Análise de custos e investimentos do setor;

12. Organização de Copas, Carrinhos e Rouparia;

13. Controle preventivo e corretivo de manutenção das unidades habitacionais;

14. Noções Básicas da CLT e leitura consciente da Escala de Trabalho

15. Ética Profissional; Comunicação; Motivação; Marketing Pessoal e Etiqueta;

16. Noções Básicas de Segurança do Trabalho (Ergonomia, manuseio de produtos

químicos, uso de EPI, etc.);

17. Aula prática;

18. Prática supervisionada;

***Instrutora*** *–* ***Licière Ferro Amaral*** *– Administradora de empresa – Gestora Hoteleira – 1Especialista em Gestão em Governança – MBA em Hotelaria de Luxo pela Educação Corporativa Roberto Miranda – SP*

**Requisitos:** Idade Mínima: 18 anos completos; escolaridade mínima: ensino médio e conhecimento básico em informárica.

**Carga Horária: 40h, sendo 20h teóricas e 20h de prática supervisionada.**