**5- CURSO DE GOVERNANTA EXECUTIVA PARA HOTELARIA**

**Objetivo**

Capacitar profissionais e oferecer conhecimentos de coordenação e supervisão, com visão crítica para resolução de problemas, levando em consideração a responsabilidade para tomadas de decisões e gerenciamento dos serviços nas áreas de limpeza e conservação total da estrutura física das empresas.

**Público Alvo**

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

**Conteúdo Programático**

1. Introdução a área de turismo e hotelaria;

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

3. Cargo, Atividades, Ambiente de Trabalho;

4. Análise do tempo, padronização e execução das atividades desenvolvidas pelas camareiras;

5. Boas práticas de atendimento ao cliente; 6. Elaboração do Instrutivo de Trabalho;

7. Sistema de Padronização através de Check Lists

8. Elaboração de Escala de Trabalho - Mensal e Férias

9. Noções Básicas de CLT e processos Administrativos (advertências, suspensão etc)

10. Elaborar do Plano de Ação;

11. Elaborar e planejar análise de custos com foco na redução e melhor aproveitamento dos recursos: Implantação dos 5Ss

12. Desenvolver Plano de Investimento Anual do setor da Governança;

13. Como controlar arquivamento de documentos e tempo necessário para arquivo (digitalização);

14. Organização ambientação e harmonização das áreas públicas periódicas;

15. Desenvolver Cronogramas de Limpezas periódicas

16. Liderança e Trabalho em Equipe

17. Desenvolver treinamentos;

18. Inventários Periódicos: Para Estoque de enxovais

19. Relação Governança e Fornecedores

20. A importância da comunicação e do bom relacionamento da Governança com os

demais setores do hotel

21. Análise de custos e investimentos do setor – Indicadores de resultados;

22. Controle de Pragas Periódicos – Preventivos e Corretivos

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

24. Noções Básica de Segurança no Trabalho (Ergonomia, manuseio de produtos químicos, uso de EPI, etc.);

25. Aula prática; 26. 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 superior completo, conhecimento em informática.

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

