

PLANO DE CURSO

Governanta em Meios de Hospedagem



Empenho

Dedicação

Organização

Perseverança

Crescimento



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia e Inovação
Fundação de Apoio a Escola Técnica

Plano de Curso de Governanta em meios de Hospedagem (Aperfeiçoamento)

Título do curso	Código da Ocupação
Governanta em meios de Hospedagem	5131-15
Área ocupacional	Eixo tecnológico
Mordomos e Governantas	Turismo, Hospitalidade e Lazer
Objetivo do curso	
Formar profissionais capazes de: Auxiliar no planejamento e supervisão da limpeza, arrumação e manutenção das áreas sociais e unidades habitacionais do meio de hospedagem; Controlar, registrar e solicitar a aquisição de materiais, utensílios enxoval e produtos; Dimensionar e organizar a equipe de trabalho.	
Nível	Forma de oferta
Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional	Presencial
Descrição da ocupação (CBO)	

Atendem hóspedes e familiares, organizando e supervisionando os trabalhos dos funcionários das áreas de governança e mordomia de hotéis, residências, hospitais ou estabelecimentos similares, recepcionando convidados e visitantes, acompanhando entradas e saídas dos hóspedes durante a estadia, familiares em compromissos externos e viagens da família. Cuidam do vestuário e objetos de hóspedes e familiares. Supervisionam a arrumação de aposentos e demais áreas. Servem alimentos e bebidas e supervisionam a sua preparação, junto ao setor de A e B. Secretariam agendas e telefonemas, controlam serviços de lavanderia e rouparia, administram e executam atividades administrativas, compras, logística e serviços prestados por terceiros.

Diretoria de Formação Inicial e Continuada – DIF
Rua Clarimundo de Melo, nº 847 – Quintino – CEP 21311-281
Tel: (21) 2332-4125 / Fax: (21) 2332-4072
dif@faetec.rj.gov.br

FAETEC



SECRETARIA DE
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO

1. Apresentação

Sintonizada com a necessidade de expansão de cursos de Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional, a FAETEC, através da Diretoria de Formação Inicial e Continuada (DIF), apresenta o Plano do Curso de **Governanta em Meios de Hospedagem**, elaborado com o propósito de formar profissionais coadunados com as necessidades empresariais e comprometidos com o desenvolvimento econômico social e sustentável, além de participativos nos processos produtivos e de qualidade, atendendo dessa forma, um mercado de trabalho cada vez mais exigente.

2. Proposta dos cursos de qualificação profissional

- Promover formação profissional em consonância com as necessidades econômicas e sociais do Rio de Janeiro;
- Capacitar alunos para o uso do instrumental adequado, possibilitando o alcance de autonomia no seu processo de aprendizagem e valorizando a satisfação pessoal por meio da efetividade na comunicação, na integração e na busca de seus ideais;
- Formar profissionais eficazes e capacitados para enfrentar os diferentes aspectos do mercado de trabalho, contribuindo para as competências e habilidades específicas da atividade profissional;
- Incentivar, articular e promover o desenvolvimento do empreendedorismo através da oferta de atualização tecnológica e de atividades gerenciais que podem estimular a criação de novas oportunidades de geração de trabalho e renda.

2.1 Competências da Governanta em Meios de Hospedagem

- Exercer liderança;
- Trabalhar em equipe;
- Demonstrar criatividade;
- Apresentar dinamismo;
- Saber trabalhar sob pressão;
- Demonstrar habilidade no trato com problemas;
- Demonstrar sensibilidade para perceber situações adversas;
- Buscar atualização profissional contínua;
- Saber administrar problemas e tempo;
- Apresentar capacidade de discrição;
- Apresentar senso de cooperação.

2.2 Habilidades da Governanta em Meios de Hospedagem

- Liderar reuniões;
- Elaborar relatórios;
- Estimular o trabalho em equipe;
- Atender hóspedes;
- Supervisionar arrumação e limpeza de aposentos;
- Explicar aos colaboradores os objetivos do trabalho de cada um;
- Controlar e supervisionar serviços de lavanderia;
- Atuar no suporte entre as gerências de hospedagem e A&B;
- Auxiliar a administração nas seguintes atividades: gerenciamento de estoques de materiais; compra de enxovais; artigos de decoração; lavanderia e serviços terceirizados.

3. Requisitos de Ingresso

- Idade mínima de 18 anos;
- Ensino Médio Incompleto;
- Ter Concluído o curso de Camareira em Meios de Hospedagem (na rede ou outra Instituição) ou ainda ou comprovação de experiência na área.

4. Número de Alunos por turma

- Máximo: 20
- Mínimo: 15

5. Organização Curricular: Governanta em Meios de Hospedagem

- Carga horária total: 160 h/a;
- Duração: 10 semanas;
- Forma de Oferta: presencial, 03 vezes por semana, com 120 h/a de conteúdo específico e 40 h/a com conteúdos relacionados a Temas transversais e SSMA.

6. Estrutura Curricular do Curso de Governanta em Meios de Hospedagem

	TÓPICOS DE ENSINO	CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	CARGA HORÁRIA TOTAL	CARGA HORÁRIA SEMANAL	DURAÇÃO
Conteúdos Específicos	Turismo e Hospitalidade Estrutura Funcional de um Meio de Hospedagem	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Hospedagem; • Fluxo Operacional; • Hierarquia Funcional; • Descrição de cargos e tarefas. 	120	12	10 Semanas
	Postura Profissional e Marketing Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil e papel do profissional na organização: função; responsabilidade; • postura profissional, apresentação e imagem pessoal. 			
	Técnicas do trabalho de Governanta	<ul style="list-style-type: none"> • Viabilizar os serviços de Room Service; A & B e recepção; • Práticas gerenciais de hospedagem e da Governança, gerenciamento de materiais e serviços terceirizados; • Sistema de controle de ocupação física; • Inventário periódico da governanta; • Importância da manutenção preventiva; • Estoque de Compras; • Controle de roupa de cama e banho; rouparia e lavanderia; • Controle e supervisão do trabalho da camareira; uniforme e escala de trabalho • Preenchimento de relatórios; • Entrada e saída de hóspedes. 			
Conteúdos Básicos	Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA)	<ul style="list-style-type: none"> • Evolução e Conceituação sobre Saúde, segurança no trabalho e meio ambiente; • Noções de Legislação relativa à segurança e saúde organizacional; • Programa 5S; • Desenvolvimento Sustentável; • Higiene e Segurança no Trabalho; • Conscientização sobre o uso dos EPC's (equipamentos de Proteção Coletiva) e EPI's (Equipamentos de Proteção Individual); • Principais doenças ocupacionais da atividade laboral. 	40	4	
	Temas Transversais	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade social • Marketing pessoal • Conceitos de empreendedorismo • Ética profissional • Conceitos de cidadania: Direitos e Deveres do cidadão 			
		Total	160	16	

7. Metodologia

O curso será ministrado através de aulas expositivas, dinâmicas de grupos, execução de tarefas experimentais da prática laborativa, assim como a resolução de problemas que estimulem a capacitação crítica e criativa dos alunos. Sugere-se que a distribuição das aulas seja executada da seguinte forma:

- Aulas teóricas: 40% da carga horária total do curso
- Aulas práticas: 60% da carga horária total do curso

8. Avaliação:

Baseada em aspectos ou indicadores quantitativos e qualitativos.

8.1. Aproveitamento/ Desempenho (Avaliação Quantitativa e Qualitativa) – Valor total: 10,0 pontos

O aluno será avaliado através dos seguintes instrumentos e seus respectivos valores:

- Prova teórica: Visa observar se o aluno conseguiu absorver as definições acerca do conteúdo oferecido. Valor total: 4,0 pontos
- Prova prática: Visa observar se o aluno consegue converter os conhecimentos teóricos oferecidos em competência prática. Valor total: 6,0 pontos

8.2. Índice para Aprovação:

- Nota final de 6,0, obtida através de média das notas das avaliações práticas e teóricas, em cada componente curricular.
- Frequência mínima de 75% das aulas previstas para o curso em cada componente curricular. A falta será computada considerando-se cada hora/aula ministrada.
- Avaliação em Conselho de Classe dos aspectos da avaliação formativa.

9. Indicador

Anotações em Diário de classe

10. Certificado

Ao final do curso o aluno receberá um **Certificado do Curso de Qualificação Profissional – Governanta em Meios de Hospedagem.**

11. Referências

- BRASIL. DECRETO, Nº 5154/2004 – **Diretrizes e Bases da Educação Profissional.**
- BRASIL. LDB – **Lei de Diretrizes e Bases de Educação Nacional Nº 9394/1996 de 20 de dezembro de 1996.**
- BRASIL. LDB – **Lei de Diretrizes e Bases de Educação Nacional Nº 11741/2008 de 16 de julho de 2008.**
- BRASIL. MEC – PARECER CNE/ CEB Nº 39/2004 – **Normas para execução de avaliação, reconhecimento e certificado de Estudos previstos no artigo 41 da Lei 9394/96 (LDB).**
- BRASIL. PORTARIA MEC Nº 1005/97 – **Programa de Reforma da Educação Profissional.**
- CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira.** EDUCS. Caxias do Sul, 2003
- LINZMAYER, Eduardo. **Guia Básico para Administração da Manutenção Hoteleira.** São Paulo, Senac, 1994.
- CAMPOS, Luiz Cláudio de A. Menescal e GONÇALVES, Maria Helena Barreto. **Introdução ao Turismo e Hotelaria.** Senac Nacional. Rio de Janeiro, 1998.
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio de; JORGE, Wilson Edson. **Hotel – Planejamento e Projeto.** São Paulo: Senac, 2001.

