



## FORMAÇÃO

### UFCD 3378 – ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE ANDARES

#### Público-Alvo

Profissionais do setor hoteleiro com responsabilidades na seção de serviço de andares.

#### Objetivos

Identificar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes no alojamento, bem como procedimentos a aplicar no quotidiano e em ocasiões especiais.

#### Conteúdo Programático

Estrutura organizativa e funcional do serviço de andares

- Áreas públicas, Zona de Hóspedes e Zonas de Serviço

Contactos com outras secções

- Direção, receção, cafetaria, lavandaria, portaria, serviços técnicos, economato

Secção de pessoal

A organização do serviço de andares

- Zonas de Hóspedes, áreas publicas, zona de serviço, hierarquia profissional, categorias profissionais, normas de higiene pessoal, regulamento interno, preenchimento de impressos de serviço...

Imagem profissional do empregado(a) de andares

- Apresentação, uniforme e postura/comportamento profissional

Procedimentos especiais – classificação dos hóspedes, seguindo instruções diretas

- Hóspedes VIP
- Idosos

Hóspedes com crianças.

#### Métodos Pedagógicos

- Afirmativo – centrados na transmissão de saberes do formador ao formando
- Interrogativo – estimula a progressão do formando questionando-o
- Audiovisuais – recurso a equipamentos audiovisuais
- Ativo – exercícios práticos

#### Calendarização e Carga Horária

Período para a realização: de 11 a 19 de novembro de 2020

Horário: dias 11 e 12 e de 16 a 19– das 18H00 às 21H30

Dia 13 das 18H00 às 22H00

Nº de horas: 25 Horas – Sala de Formação Câmara de Comércio de Angra do Heroísmo

#### Inscrição

€25,00 por participante associado

€50,00 por participante não associado

Mínimo de participantes: 8

Máximo de participantes: 10

Data limite de inscrição: 04 de novembro de 2020

#### Formadora

Maria Isabel Vaz

Formadora Certificada

#### Observação

Obrigatória leitura do “Regulamento de Funcionamento da Atividade Formativa”, disponível no nosso site ([www.ccah.eu](http://www.ccah.eu)).