

GOVERNANTAS 360º - Gestão Operacional, Padrões e Liderança

Governantas preparadas para liderar equipas e operações com rigor

16 horas (com 4 horas de formação prática) | 19 a 27 de fevereiro | 14h00 às 18h00 | Presencial

A QUEM SE DESTINA

Governantas e chefes de equipa de housekeeping/supervisores em progressão de carreira e com potencial de liderança.

NESTE CURSO VAI

- Planear e organizar a operação de housekeeping, assegurando padrões de qualidade, controlo de quartos, inspeções eficazes e melhoria contínua do serviço.
- Liderar e coordenar equipas de housekeeping, distribuindo tarefas, acompanhando o desempenho e gerindo conflitos em contextos multiculturais e intergeracionais.
- Gerir recursos, consumos e stocks, aplicando boas práticas de sustentabilidade e prevenindo desperdícios e ruturas operacionais.
- Articular o housekeeping com os restantes departamentos do hotel, aplicando procedimentos padronizados e exercícios práticos orientados para a excelência do serviço ao hóspede.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- O papel da Governanta e a gestão operacional do housekeeping;
- Qualidade, padrões e controlo operacional;
- Liderança e gestão de equipas de housekeeping;
- Formação prática em contexto real de hotelaria.

CALENDARIZAÇÃO

- 19, 20, 23 e 27 de fevereiro de 2026, das 14h00 às 18h00, presencial

FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

- Presencial
- 16 horas Presenciais (com 4h de componente prática em contexto real de hotelaria, no dia 27/02)

ONDE VÃO DECORRER AS SESSÕES

- Sessões presenciais - sala de formação da AHP – Av. Duque D'Avila, 75, 1º, Saldanha
- Sessão prática – Residence Inn by Marriott Lisbon (Campo Pequeno)

INVESTIMENTO

- 150€ Associado ou parceiro AHP
- 200€ Não associado AHP ou Público em geral

(valor isento de IVA: artigo 9º, nº 10 do CIVA)

METODOLOGIA

A ação de formação combinará, em todas as sessões, as diferentes metodologias de formação – expositiva, interrogativa, demonstrativa e ativa, privilegiando:

- Aprendizagem **ativa e participativa**, com forte componente prática e partilha de experiências.
- **Exposição dialogada** com enquadramento teórico adaptado à realidade dos participantes.
- **Análise de casos e resolução de problemas**, individuais e em grupo, baseados em situações reais de housekeeping.
- **Simulações e exercícios práticos**, incluindo sessão em quarto de hotel, para aplicação direta de técnicas, inspeção e padronização do serviço.
- Uso de **ferramentas operacionais** (checklists, procedimentos, indicadores) e visualização de boas práticas do setor hoteleiro.
- Desenvolvimento de **competências técnicas e comportamentais**, com transferência imediata para o contexto profissional.

AVALIAÇÃO

A avaliação é contínua, composta por parâmetros de pontualidade, participação, relacionamento interpessoal e aplicação dos conhecimentos adquiridos.

O formando deve respeitar o critério de assiduidade de 90% da carga horária total, para ter aproveitamento na formação, e consequentemente, para obter o Certificado de Formação Profissional (SIGO).

QUEM VAI SER A FORMADORA

Ana Melo é uma eterna apaixonada pela hospitalidade. Dedica-se à formação e à consultoria, inspirando para a excelência.



Ligada ao setor da hotelaria desde sempre, ao longo da sua carreira, tem-se destacado pelas iniciativas formativas inovadoras e pela partilha de conhecimento no setor hoteleiro, com especial foco em temas como sustentabilidade, housekeeping e experiências de qualidade no turismo.

Com um forte compromisso pela ligação entre teoria e prática, as suas formações privilegiam a aprendizagem experencial, a troca de saberes e a adaptação ao contexto real dos profissionais que apoia. A sua abordagem tem impacto direto na valorização das equipas e na melhoria contínua de práticas operacionais em unidades hoteleiras, contribuindo para elevar padrões de serviço e promover uma cultura de excelência no setor.

Na comunidade profissional e académica, tem uma presença ativa, partilhando experiências, ideias e perspetivas que enriquecem o diálogo sobre formação, desenvolvimento e inclusão no turismo, reforçando a importância de uma abordagem humana e orientada para resultados.

INSCRIÇÃO

Para se inscrever, submeta este formulário - [Ficha de Inscrição](#).

O pagamento deve ser efetuado, **até 5 dias úteis antes do início da formação**, por transferência bancária para o IBAN: PT50 0033 0000 0058 0277 5497 4, SWIFT/BIC: BCOMPTPL.

A desistência de uma inscrição, numa ação de formação, deve ser comunicada, por escrito para a AHP, para o endereço formacao@hoteis-portugal.pt, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis, em relação ao início da ação de formação.

Para mais informações ou esclarecimento, contacte-nos: (+351) 213 512 360 | formacao@hoteis-portugal.pt