

HOUSEKEEPING – A ARTE DE CUIDAR

A excelência está nos detalhes que ninguém vê — mas todos sentem.

16 horas | 8, 13, 15, e 20 de outubro | 9h00 às 13h00 | Presencial

A QUEM SE DESTINA

Empregadas de andares; Housekeepers; Governantas (em início de funções).

NESTE CURSO VAI

- Compreender o impacto direto do housekeeping na experiência do hóspede e na reputação da unidade hoteleira.
- Identificar e aplicar standards de qualidade na limpeza e apresentação de quartos.
- Reconhecer e corrigir pontos críticos e zonas frequentemente negligenciadas.
- Aplicar técnicas de ergonomia e organização do trabalho para aumentar a eficiência e reduzir a fadiga.
- Executar um serviço de turndown com qualidade e atenção ao perfil do hóspede.
- Comunicar de forma assertiva com a equipa e governanta, contribuindo para um ambiente de cooperação.
- Adotar uma postura de melhoria contínua, refletindo criticamente sobre o próprio desempenho.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **O papel estratégico do Housekeeping na experiência do hóspede + Standards de qualidade**
Compreender o impacto dos detalhes na percepção do hóspede e dominar os standards de qualidade na preparação do quarto.
- **Técnicas de limpeza eficiente, ergonomia e organização do trabalho**
Organizar prioridades, aplicar técnicas de limpeza eficaz e adotar uma postura ergonómica que previne o desgaste físico.
- **Sessão prática em quarto de hotel: Auditoria, execução e turndown**
Aplicar na prática a auditoria, preparação e turndown de quartos, com feedback direto sobre o desempenho.
- **Comunicação, trabalho em equipa e cultura de melhoria contínua**
Reforçar a comunicação interdepartamental e construir uma cultura de melhoria contínua no dia a dia da equipa.

CALENDARIZAÇÃO

- 8, 13, 15, e 20 de outubro de 2026, das 9h00 às 13h00

FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

- Presencial (com sessão prática em quarto de hotel)

ONDE VÃO DECORRER AS SESSÕES

- *Local a confirmar brevemente*

INVESTIMENTO

- *A confirmar brevemente*

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

METODOLOGIA

A formação adota uma metodologia eminentemente prática e demonstrativa, alternando momentos de enquadramento teórico com exercícios de aplicação direta, garantindo a transferência imediata dos conhecimentos para o contexto real de trabalho.

Cada sessão combina **método expositivo**, na apresentação dos conceitos e standards de qualidade essenciais, com **método interrogativo**, através de dinâmicas de grupo e análise de casos reais que estimulam a reflexão crítica e a partilha de experiências entre participantes. O **método ativo** assume um papel central ao longo de todo o percurso formativo, com exercícios práticos, simulações e — na sessão 3 — uma componente totalmente prática realizada em quarto de hotel real, onde os formandos aplicam, em contexto autêntico, as competências de auditoria, preparação de quarto e turndown service.

A avaliação é contínua e processual, assente na observação direta do desempenho, em checklists de competências e em feedback estruturado entre pares e por parte da formadora. No final da formação, cada participante constrói um **plano individual de melhoria**, alinhando a aprendizagem com os desafios concretos da sua função.

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



Aurea Lopes, Licenciada em Gestão Turística Cultural e Patrimonial e Mestre em Marketing e Publicidade pela Universidade Lusófona do Porto, encontrando-se atualmente a frequentar o Mestrado em Ordenamento do Território e Sistemas de Informação Geográfica na FCSH – Universidade Nova de Lisboa.

Com uma carreira de mais de 15 anos ligada à formação profissional na área do turismo, é formadora desde 2008. Atualmente exerce também funções como Guia Turística.

O seu percurso profissional combina experiência de sala com passagens pelo setor hoteleiro e do retalho, nomeadamente como Assistente de Direção na Pousada Barão de Forrester, Executive Manager na Casa do Passal e Docente do Ensino Superior na Escola Superior Agrária de Ponte de Lima. Tem também experiência internacional, tendo lecionado em Oxford como Professora Assistente e Professora Suplente.

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