



## CRENCIAMENTO

A coordenação do evento estará a disposição dos participantes através da web, e-mail:

credenciamento@governanca.com, *WhatsApp*: (21) 99500-9726. A secretaria no local do evento, funcionará a partir das 8h30 nos dias 29, 30 e 31/10/18, e ficará à disposição dos participantes, diariamente durante o evento até o encerramento às 18h.

Todas as credenciais solicitadas através dos diversos canais, serão reservadas e posteriormente confirmadas por e-mail após confirmação dos seus respectivos pagamentos. O ingresso a sala será permitido para os que constarem na lista de participantes credenciados tenham seus respectivos pagamentos, confirmados.

Indicação de hotel e suporte para hospedagem: com sempre recebemos pessoas de varias regiões do Brasil, colocamos a nossa secretária à disposição para reservar hotel, agendar transfer, indicar as melhores opções para alimentação..

---

## ABERTURA DO EVENTO

**9h** | Abertura do evento - Apresentação do programa, palestrantes e orientações gerais

### CONTEÚDO DO PROGRAMA:

- **MÓDULO 1**

Os princípios da hospitalidade | cenários de oportunidade

A evolução do mercado e as novas demandas

O NOVO cliente e suas expectativas

Perfil profissional que a indústria hotelaria busca

As oportunidades no mercado de trabalho, versus, qualificação profissional

- **MÓDULO 2**

**Os ciclos de serviços:** a integração e comunicação de todas as equipes

O papel fundamental das equipes da Governança

Programas de manutenção e limpezas periódicas das UH's

Gestão de serviços terceirizados | lavanderia, mão-de-obra extra, serviços

Indicadores REAIS de qualidade com a visão interna e externa

Implantação de novos serviços | custo e viabilidade operacional

---

HORÁRIOS  
13h | Almoço  
18h | Encerramento

MARIA JOSE DANTAS  
Diretora da Governança.com e Presidente nacional da ABG  
www.governanca.com | www.abgnacional.com.br



## ABERTURA DO EVENTO



# 9h

Abertura do evento – Reflexão sobre o aprendizado

### CONTEÚDO DO PROGRAMA:

- **MÓDULO 3 | Estrutura operacional/serviços da governança | Gestão**
  - Padronização, Manualização, Especificação: Enxoval, Uniformes, Materiais, Produtos, Equipamento e dimensionamento do STAFF
  - A importância de usar as ferramentas dos sistemas operacionais (RP)
  - Planejamento das atividades e a gestão de custos
  - Custos de alto impacto financeiro no setor de governança | Indicadores de consumo e perdas:
    - Custos de lavanderia
    - Perdas de enxoval
    - Insumos (água)
    - Custo de produtos de limpeza | **PROFISSIONAIS / DOMÉSTICOS**
    - Materiais de uso profissional
    - Dimensionamento dos estoques
  - Como o orçamento da Governança deve ser composto e gerenciado (modelos)
  - Os programas para redução de gastos e os indicadores de consumo
  - Uma metodologia que aumenta a produtividade e forma equipes de alto desempenho: **METÓDO ABC DE HOUSEKEEPING**
    - Modelo de produção | sistema de crédito
    - ABC | sequência lógica de execução do processo de Higienização, limpeza e arrumação
    - Adaptação de materiais, produtos e equipamentos
    - Benefícios e preparação das equipes
    - Aumento da produção, qualidade e eficiência operacional



HORÁRIOS  
13h | Almoço  
18h | Encerramento

MARIA JOSE DANTAS  
Diretora da Governança.com e Presidente nacional da ABG  
[www.governanca.com](http://www.governanca.com) | [www.abgnacional.com.br](http://www.abgnacional.com.br)



## ABERTURA DO EVENTO



**9h** || Abertura do evento – Reflexão sobre o aprendizado

### CONTEÚDO DO PROGRAMA:

- **MÓDULO 4 | Ferramenta de gestão e controle: apresentação e exercício**
  - Curso Gestão - Plano de Ação Pós Implantação
  - Curso Gestão - Padrão fotográfico
  - Curso Gestão - Modelo MOP
  - Curso Gestão - Manual de Acolhimento do Colaborador
  - Curso Gestão – Planejamento de limpezas Periódicas – Uhs
  - Curso Gestão - Limpeza Periódica - Áreas Públicas
  - Curso Gestão - Inventário de Enxoval com Gráfico de Perdas
  - Curso Gestão - Instrução de trabalho - Áreas Públicas – Cobertura
  - Curso Gestão - Formulário de Perdas e Danos
  - Curso Gestão - Controle e Gestão de Uniformes – Gráficos
  - Curso Gestão - Controle de Validade dos Produtos do Minibar
  - Curso Gestão - Controle de Produção para Serviços de Lavanderia de Hóspede
  - Curso Gestão - Controle de Consumo de Amenities – Mensal
  - Curso Gestão - *Check List* de Inspeção de Qualidade – UH
  - Curso Gestão - *Check List* de Inspeção de Qualidade - Áreas Públicas
  - Curso Gestão - Abertura e Fechamento de Turno – Andares
  - Curso Gestão - Abertura e Fechamento de Turno - Áreas Públicas
  - Planos de incentivo | a produção, a qualidade
  - Planos de ação | implantação de projetos de melhorias
- **MÓDULO 5 | Liderança e formação | o papel da liderança para construção de um ambiente produtivo**
  - As relações interpessoais , interdepartamentais e a gestão de conflitos
  - Modelos de LIDERES e os seus resultados
  - A avaliação e o feedback e planos de incentivos
  - A liderança pelo exemplo
  - Propósitos: profissionais e pessoas

## 18h - ENCERRAMENTO



HORÁRIOS  
13h | Almoço

MARIA JOSE DANTAS  
Diretora da Governança.com e Presidente nacional da ABG  
[www.governanca.com](http://www.governanca.com) | [www.abgnacional.com.br](http://www.abgnacional.com.br)