

Funções do Departamento de Governança!

Dependendo da categoria do hotel e seu tamanho outras funções podem compor o departamento.

Governanta (e) é a líder do setor, responsável por toda a gestão do departamento e dentre suas atividades estão:

- **Distribuição dos apartamentos e tarefas para a equipe;**
- **Seleção e treinamento da equipe;**
- **Elaboração de escalas de trabalho;**
- **Planejamento das limpezas periódicas e das compras do setor;**
- **Controle de enxoval, materiais de limpeza e artigos para hóspedes;**
- **Atendimento aos hóspedes VIP (very important person);**
- **Registros das UH's, bem como liberações e interdições;**
- **Manter o padrão de serviços do departamento.**

Supervisor (a) de Andares responsável por dar assistente/apoio ao serviço da Governanta, na ausência da Governanta responde pelo setor.

Realiza liberação dos apartamentos para a venda e tem o relacionamento direto com as camareiras(os).

Auxiliar de Limpeza ou Auxiliar de Serviços Gerais zela pela limpeza e organização das áreas comuns e sociais, realiza coleta de resíduos, atividade de limpeza de emergência. Dá apoio ao serviço das camareiras, podendo substituir quando necessário. Em hotéis com estruturas de eventos também é responsável pela limpeza das áreas de eventos e seus salões.

Camareira (o) responsável por realizar a higienização, limpeza e arrumação dos apartamentos e ambientes do hóspede, bem como zelar pela segurança dos seus pertences e discrição da sua intimidade. E ainda as tarefas:

- **Limpeza de áreas comuns e dos corredores;**
- **Coleta e separação de resíduos;**
- **Organização, inventário e conservação de enxoval;**
- **Controle de uso de produtos de limpeza;**
- **Abertura de OS (ordem de serviço) para a manutenção**
- **Controle e reposição dos itens do minibar (em alguns hotéis esta atividade é terceirizada);**
- **Segurança dos andares (atenção na área que trabalha);**
- **Atendimento ao hóspede;**
- **Limpeza e higienização dos apartamentos;**
- **Registro de atividades em seu plano de arrumação e limpeza;**
- **Registro de achados e perdidos.**

HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O PROFISSIONAL DA GOVERNANÇA: PROATIVIDADE – ATENÇÃO AOS DETALHES – ORGANIZAÇÃO – DISCRIÇÃO – AGILIDADE – COMUNICAÇÃO.

Para mais vídeos de curiosidades da função, acesse aqui:

[Clique aqui!](#)

[Clique aqui!](#)

Resumo 02- Fevereiro de 2023

b2bhotel - facilidades para a Hotelaria!



(41) 3501-5780



contato@b2bhotel.com.br

--