

EMENTA DO CURSO CAMAREIRA(O) DE HOTEL

Carga horária total: 40 horas

Organização curricular: 4 módulos de 10 horas cada

Formato: Curso livre de formação básica e introdutória

Ementa

Estudo dos fundamentos do trabalho de camareira(o) no contexto da hotelaria, contemplando a evolução do setor hoteleiro, os tipos de hotéis, a estrutura organizacional de um hotel, o papel da governança e a importância da camareira(o) para a limpeza, organização, conforto, satisfação dos hóspedes e reputação do estabelecimento. Aborda princípios de ética, conduta profissional, confidencialidade, honestidade, cordialidade, apresentação pessoal, comunicação e colaboração entre departamentos. Desenvolve conhecimentos sobre técnicas de limpeza e arrumação de áreas comuns e quartos, organização de camas, itens e amenidades, procedimentos de check-out, manuseio de equipamentos e produtos de limpeza, conservação de materiais, prevenção de desperdícios, higiene pessoal e ambiental, segurança no trabalho, uso de EPIs, limpeza profunda, higienização de áreas críticas, gestão de resíduos e práticas de sustentabilidade. Inclui ainda técnicas avançadas de limpeza e manutenção, atendimento personalizado, gerenciamento de reclamações e solicitações, gestão do tempo, produtividade, planejamento da rotina e melhoria contínua dos serviços hoteleiros.

Objetivo geral

Capacitar o aluno a compreender e aplicar os conhecimentos básicos relacionados à atuação de camareira(o) em hotéis, desenvolvendo práticas de limpeza, arrumação, organização, higiene, segurança, conservação de ambientes, atendimento ao hóspede e eficiência operacional, conforme os

padrões de qualidade, conduta profissional e hospitalidade apresentados nas apostilas do curso.

Objetivos específicos

Compreender a evolução da hotelaria, os tipos de hotéis e a importância da camareira(o) no funcionamento do estabelecimento hoteleiro.

Reconhecer a estrutura organizacional de um hotel, seus principais departamentos e a relação da governança com a recepção, manutenção, alimentos e bebidas, recursos humanos e demais áreas.

Identificar os princípios de ética, postura, apresentação pessoal, confidencialidade, honestidade, cordialidade e cumprimento de normas no exercício profissional.

Aplicar métodos adequados de limpeza em áreas comuns, considerando superfícies, nível de sujeira, fluxo de pessoas, produtos utilizados e medidas de segurança.

Realizar procedimentos de arrumação e organização de quartos, incluindo arrumação de camas, disposição de itens, organização de amenidades e preparação do ambiente para o hóspede.

Utilizar corretamente equipamentos, produtos e materiais de limpeza, observando critérios de seleção, diluição, aplicação, armazenamento, etiquetagem, manutenção e conservação.

Adotar práticas de higiene pessoal, higienização ambiental, limpeza profunda e controle de qualidade em áreas críticas do hotel.

Reconhecer riscos presentes no ambiente de trabalho, utilizar EPIs adequados e seguir normas de segurança para prevenção de acidentes.

Aplicar procedimentos de separação e descarte de resíduos, redução de desperdícios e práticas sustentáveis no ambiente hoteleiro.

Desenvolver atitudes de atendimento personalizado, empatia, escuta ativa, flexibilidade e resolução adequada de solicitações e reclamações dos hóspedes.

Organizar a rotina de trabalho com foco em prioridades, distribuição de tarefas, cronogramas, produtividade, adaptação a imprevistos e melhoria contínua dos serviços.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 — Introdução ao Trabalho de Camareira(o)

Carga horária: 10 horas

Fundamentos do trabalho em hotelaria. História e evolução da hotelaria. Tipos de hotéis e suas características. A importância da camareira(o) no contexto hoteleiro. Limpeza, organização, conforto, bem-estar dos hóspedes e contribuição para a reputação do hotel. Ética e comportamento profissional. Código de conduta para camareiras(os). Confidencialidade, discrição, honestidade, integridade, respeito, cordialidade e cumprimento de normas e procedimentos. Postura profissional, apresentação pessoal, uniforme, higiene pessoal e comportamento em áreas públicas e próximas aos quartos. Conhecimentos básicos de hotelaria. Estrutura organizacional de um hotel. Hierarquia, gerência geral, gerentes de departamento e principais setores. Recepção, governança, alimentos e bebidas, manutenção, vendas e marketing e recursos humanos. Colaboração entre departamentos, comunicação interna e atendimento ao cliente no ambiente hoteleiro.

Módulo 2 — Técnicas de Limpeza e Arrumação

Carga horária: 10 horas

Limpeza de áreas comuns em hotéis. Importância da limpeza para segurança, conforto, acolhimento e satisfação dos hóspedes. Métodos de limpeza

aplicados a diferentes superfícies e necessidades: limpeza a seco, limpeza úmida, desinfecção, polimento, limpeza de vidros e limpeza de alta pressão. Produtos de limpeza utilizados em áreas comuns: detergentes neutros, desinfetantes, limpadores multiuso, desengordurantes, limpadores de vidros e produtos de polimento. Manutenção de lobbies, corredores, banheiros, salas de conferência, academias, restaurantes e demais espaços compartilhados. Arrumação e organização de quartos. Técnicas de arrumação de camas, remoção de roupas usadas, preparação do colchão, colocação de lençóis, uso do canto hospitalar, organização de cobertores, colchas, travesseiros e almofadas. Organização de itens, mobiliário, objetos de uso diário, espaços de armazenamento, produtos de higiene, toalhas, roupões, itens complementares e bandejas de cortesia. Procedimentos de check-out, verificação de pertences, inspeção do quarto e preparação para o próximo hóspede. Manuseio e conservação de materiais. Seleção e uso correto de equipamentos, treinamento, prevenção de acidentes, EPIs, escolha de produtos, diluição, aplicação, armazenamento, etiquetagem, controle de estoque, manutenção preventiva e prevenção de desperdícios.

Módulo 3 — Segurança e Higiene

Carga horária: 10 horas

Higiene pessoal e higiene do ambiente. Importância da higiene pessoal para a saúde dos funcionários, prevenção de contaminação cruzada e manutenção dos padrões de qualidade na hospitalidade. Lavagem das mãos, cuidado com unhas, cabelo, aparência e práticas de higiene no ambiente de trabalho. Higienização de áreas críticas, como banheiros, cozinhas, áreas de alimentação, academias, spas, lavanderias e depósitos de lixo. Procedimentos de higienização com produtos desinfetantes, métodos de aplicação, limpeza e desinfecção sequencial, inspeção e registro. Protocolos de limpeza profunda, planejamento, frequência, remoção de sujeiras

acumuladas, desinfecção avançada, renovação de materiais, inspeção e controle de qualidade. Segurança no ambiente de trabalho. Normas de segurança, identificação e avaliação de riscos, uso de Equipamentos de Proteção Individual, treinamento em segurança, ergonomia e prevenção de acidentes. Gestão de resíduos e sustentabilidade. Separação e descarte de resíduos recicláveis, orgânicos, perigosos e não recicláveis. Implementação de sistemas de separação, redução de impactos ambientais, redução do consumo de água, eficiência energética, minimização de resíduos, uso de produtos sustentáveis, educação e conscientização ambiental.

Módulo 4 — Aperfeiçoamento e Atendimento ao Cliente

Carga horária: 10 horas

Técnicas avançadas de limpeza e manutenção. Limpeza e conservação de mobiliário e equipamentos. Cuidados com móveis de madeira, estofados, superfícies de vidro e espelhos. Conservação de eletrodomésticos, equipamentos de cozinha, equipamentos de fitness, iluminação e luminárias. Solução de problemas comuns nos quartos, identificação de falhas e comunicação de necessidades de reparo. Adoção de práticas sustentáveis nas técnicas de limpeza e manutenção, incluindo redução do uso de água e energia, produtos ecológicos, novas tecnologias, treinamento e avaliação contínua. Atendimento ao cliente e hospitalidade. Atendimento personalizado, conhecimento prévio dos hóspedes, uso de tecnologia, atenção aos detalhes, flexibilidade, adaptabilidade e empatia. Gerenciamento de reclamações e solicitações, escuta ativa, resposta imediata, compreensão, soluções proativas e acompanhamento pós-reclamação. Gestão de tempo e eficiência operacional. Planejamento e organização da rotina de trabalho, definição de prioridades, distribuição de tarefas, estabelecimento de cronogramas, flexibilidade diante de imprevistos e revisão diária. Técnicas para aumento da produtividade, gestão do tempo, automação de tarefas,

delegação eficiente, motivação, reconhecimento, treinamento, desenvolvimento, avaliação e melhoria contínua.

