



PRÁTICAS OPERACIONAIS DE GOVERNANÇA

Plano de Aula



SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO GERAL | 3 |
| 2. PÚBLICO-ALVO | 3 |
| 3. METODOLOGIA | 3 |
| 4. CONTEÚDO | 4 |
| 5. DESAFIOS..... | 7 |
| 5.1 Premiação | 9 |
| 6. VÍDEOS | 10 |
| 7. MATERIAIS..... | 12 |
| 7.1 Para aplicação do treinamento | 12 |
| 7.2 Para aplicação dos desafios | 12 |
| 8. DICAS..... | 14 |

1. OBJETIVO GERAL

O treinamento de Práticas Operacionais de Governança tem como objetivo principal preparar as pessoas que compõem os times de governança dos hotéis Novotel, Mercure, Adagio, ibis, ibis *Styles* e ibis *budget* para realizarem com excelência, confiança e autonomia as suas tarefas do dia a dia.

2. PÚBLICO-ALVO

Colaboradores e Chefias do setor de Governança.

3. METODOLOGIA

A fim de estimular a reflexão ativa das pessoas que estão sendo treinadas e deixar o processo de aprendizagem mais dinâmico e divertido, foram utilizados alguns recursos de *gamefication* ao longo de todo o treinamento, tais como: a linguagem simples e direta, a construção de uma narrativa que segue a jornada do colaborador e do cliente no dia a dia da operação, a presença de desafios que estimulam diversos tipos de habilidades (mentais, físicas, criativas, individuais e coletivas), a sensação de progresso e recompensa, a valorização dos conhecimentos pré-existentes e o convite para a participação constante de todos os envolvidos.

IMPORTANTE: É necessário que o facilitador domine o conteúdo existente no treinamento para que possa olhar nos olhos das pessoas e observar suas reações, evitando ao máximo ler o que está escrito na tela.

4. CONTEÚDO

O treinamento de Práticas Operacionais de Governança está dividido em **6 módulos**:

- POP GOV – 0. Apresentação
- POP GOV – 1. Cuidar da equipe
- POP GOV – 2. Cuidar dos hóspedes
- POP GOV – 3. Cuidar dos apartamentos
- POP GOV – 4. Cuidar das áreas comuns
- POP GOV – 5. Cuidar da lavanderia

Note que o verbo “Cuidar” é o grande norteador dos nomes de cada módulo. Isso se dá, pois, ao analisar as responsabilidades gerais da equipe de governança, entendeu-se que a sua principal função no hotel não é limpar e organizar espaços, mas sim cuidar das pessoas (equipe e hóspedes) e do patrimônio (dos hóspedes e do hotel).

Essa reflexão aparecerá no módulo **POP GOV – 0. Apresentação**, mas é essencial tê-la em mente desde o primeiro contato com este material.

Veja a tabela a seguir para entender o objetivo de cada módulo, seus respectivos conteúdos e tempo de duração.

IMPORTANTE:

- O conteúdo detalhado de cada módulo está disponível no arquivo eletrônico de mesmo nome, tanto em formato Power Point quanto PDF;
- As instruções específicas do facilitador estão disponíveis no campo “Notas da Apresentação”, localizado na parte inferior de cada slide do documento de Power Point e nos arquivos em PDF que possuem a observação “Notas da Apresentação” no final do seu nome.

| MÓDULO | OBJETIVO | JORNADA DO APRENDIZADO | DURAÇÃO DO TREINAMENTO |
|---|---|---|-----------------------------------|
| POP GOV – 0. Apresentação | Conhecer uns aos outros, reforçar pontos importantes sobre a empresa, entender a estrutura organizacional completa da área e a responsabilidade de cada cargo. | <ul style="list-style-type: none"> • Check-in • A Accor • A Governança | 01:40 |
| POP GOV – 1. Cuidar da Equipe | Entender a importância de se ter uma equipe bem treinada, que conversa entre si, que se organiza diariamente, que utiliza seus equipamentos de proteção e que sabe utilizar corretamente os seus materiais de trabalho. | <ul style="list-style-type: none"> • Treinamento • Comunicação • Rotina • Proteção • Materiais de trabalho | 02:30 |
| POP GOV – 2. Cuidar dos Hóspedes | Aprender o que deve ser feito para cuidar de situações especiais com hóspedes. | <ul style="list-style-type: none"> • Hóspedes VIP • Abertura de cama • Não perturbe • Achados e perdidos | 02:00 Midscale 01:00 Econômico |

| MÓDULO | OBJETIVO | JORNADA DO APRENDIZADO | DURAÇÃO DO TREINAMENTO |
|---|---|---|---|
| POP GOV – 3. Cuidar dos Apartamentos | Aprender quais são as prioridades de cada turno, os cuidados que devem ser tomados para entrar em um apartamento, o passo a passo para a limpeza de apartamentos vagos e arrumação de apartamentos limpos, como preencher o Plano de Trabalho em Apartamentos, como analisar e o que fazer com as discrepâncias do dia. | <ul style="list-style-type: none"> • Prioridades • Acesso • Limpeza e arrumação • Plano de trabalho • Discrepância | 02:45 |
| POP GOV – 4. Cuidar das Áreas Comuns | Aprender quais são as áreas comuns de cada hotel, o que deve ser feito em cada uma delas e como armazenar e destinar os resíduos do hotel. | <ul style="list-style-type: none"> • Conhecer as áreas • Limpar as áreas • Destinar os resíduos | 00:30 |
| POP GOV – 5. Cuidar da Lavanderia | Aprender como cuidar das roupas de hóspedes, enxovais e uniformes que vão para a lavanderia, e como acompanhar o inventário do hotel. | <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de segurança • Roupa de hóspedes • Enxoval • Uniformes • Patrimônio | 01:40 |
| Carga horária total | - | - | 11:15 Midscale 10:15 Econômico |

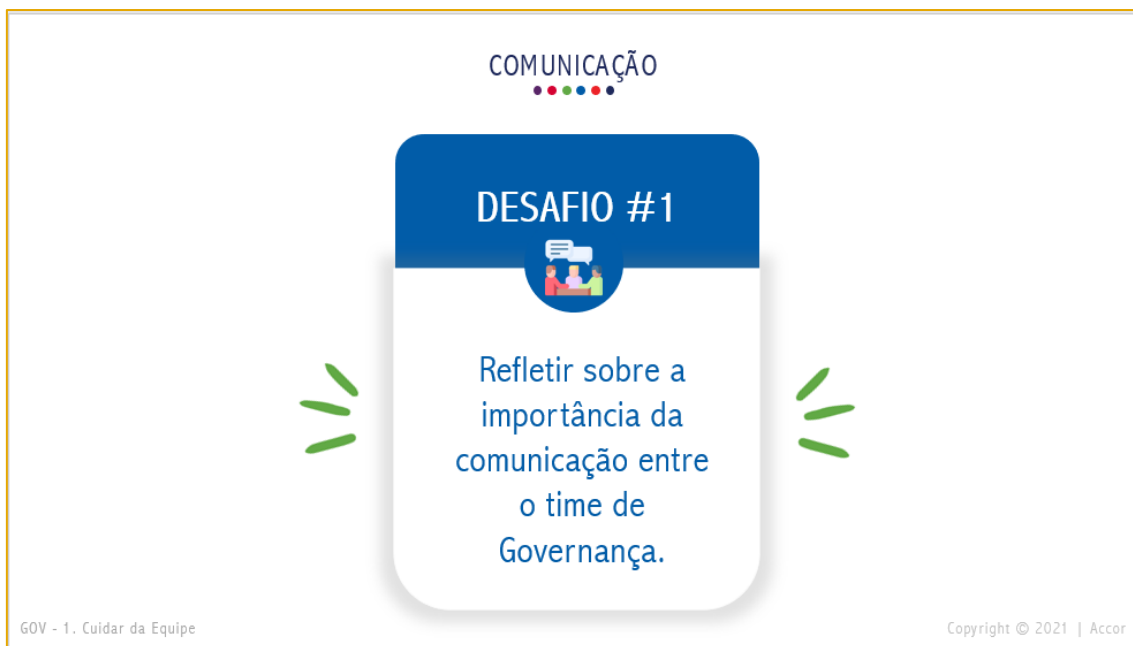
IMPORTANTE:

- O tempo dos treinamentos presenciais foram calculados para treinamentos com 30 pessoas em sala de aula, ou seja, o tempo total pode variar para mais ou para menos em função da quantidade de pessoas;
- Recomenda-se incluir mais 1 hora de almoço e 30 minutos para cada *coffee break* (considerar um *coffee break* de manhã e um a tarde).

5. DESAFIOS

Como mencionado no item **3. METODOLOGIA** deste documento, o treinamento de Práticas Operacionais de Governança foi desenvolvido levando em consideração alguns recursos de *gamefication*, por isso, conta com **13 desafios** que ajudam a tornar o aprendizado mais dinâmico, prático e divertido.

Os desafios possuem uma comunicação visual própria (veja a imagem abaixo) e aparecem em diferentes momentos do treinamento com o objetivo de introduzir, fixar ou encerrar um determinado assunto.



Há desafios que estimulam habilidades manuais, de conversação, de elaboração de documentos, de relacionamento, de interpretação, de fixação de assuntos específicos, dentre outros.

Quando o desafio está relacionado a uma questão que possui uma resposta específica, **o slide que contém a resposta correta aparecerá na sequência, porém deve permanecer oculto** para que ninguém o veja antes do tempo (veja a imagem abaixo).

55

56

57

58

MATERIAIS DE TRABALHO

OPÇÃO 1

Os materiais de governança devem ser comprados somente quando acabar o estoque.

OPÇÃO 2

A Liderança da Área e o Almojarife devem realizar o controle de estoque de acordo com as suas necessidades.

OPÇÃO 3

A Liderança da Área e o Gerente Geral devem definir o estoque de segurança dos produtos de Governança.

OPÇÃO 4

É importante manter um estoque mínimo de materiais de governança para evitar perdas, faltas, desperdício e compras de emergência.

GOV - 1. Cuidar da Equipe

Copyright © 2020 | Accor ALL

IMPORTANTE:

- Alguns desafios resultam em materiais preciosos para a operação e reforço de treinamento (por exemplo: *checklists*, encenação de como atender o hóspede ou como executar determinada atividade, fotos com ideias de presentes para VIPs etc.). Logo, recomenda-se que o facilitador archive eletronicamente esses materiais em um local de fácil acesso aos colaboradores do hotel.

Para conduzir estes desafios, a pessoa que estiver facilitando o treinamento deverá acessar o documento de Power Point e seguir as instruções existentes no campo “Notas da Apresentação”, localizado na parte inferior do slide (veja a imagem a seguir).

55

56

57

58

MATERIAIS DE TRABALHO

OPÇÃO 1

Os materiais de governança devem ser comprados somente quando acabar o estoque.

OPÇÃO 2

A Liderança da Área e o Almojarife devem realizar o controle de estoque de acordo com as suas necessidades.

OPÇÃO 3

A Liderança da Área e o Gerente Geral devem definir o estoque de segurança dos produtos de Governança.

OPÇÃO 4

É importante manter um estoque mínimo de materiais de governança para evitar perdas, faltas, desperdício e compras de emergência.

GOV - 1. Cuidar da Equipe

Copyright © 2020 | Accor ALL

#PRESENCIAL:

LISTA DE MATERIAIS:

- Botão de resposta.

INSTRUÇÕES:

Cada time deve escolher um representante para apertar o botão que dá direito à resposta;
Um voluntário deve ler todas as opções em voz alta;
Dar 30 segundos para cada time definir a sua resposta;
Cada representante deve se preparar para apertar o botão de resposta;
Contar 1, 2, 3 e já;
Quem bater primeiro, tem o direito de resposta;
Se a resposta estiver errada, dar o direito de resposta para o colaborador que chegou em segundo lugar e assim por diante.
Se a resposta estiver certa, perguntar se alguém sabe porque as frases são falsas.

REGRAS:

Respostas: as frases falsas são a 1 e 2.

PONTUAÇÃO:

1 ponto para cada participante do grupo que der a resposta certa;
1 ponto extra para a pessoa (independente do grupo) que souber justificar porque as frases são falsas.

Para realizar alguns desafios, é necessária a utilização de alguns **materiais de apoio** que serão detalhados no **item 7** deste documento. Como este treinamento pode

ser aplicado tanto em hotéis em operação quanto em hotéis em implantação, sabe-se que os recursos disponíveis em cada caso serão diferentes. Por isso, na Notas da Apresentação sempre são apresentadas alternativas de como conduzir o desafio em cada uma das situações.

Alguns desafios presenciais foram pensados para serem realizados em grupo e outros individualmente. A quantidade de grupos e o tamanho dos mesmos pode variar conforme o total de pessoas treinadas, porém, recomenda-se que cada grupo tenha de 2 a 5 pessoas, a fim de estimular a troca de conhecimentos e habilidades entre todos os participantes. Sempre que possível, devem ser heterogêneos, ou seja, conter homens e mulheres e com cargos diferentes, a fim de estimular a inclusão, colaboração e compartilhamento de habilidades.

IMPORTANTE:

- Quando doenças altamente contagiosas estiverem em circulação, o distanciamento entre os participantes durante as atividades deve ser respeitado, o uso de máscara de proteção é obrigatório, bem como a higienização frequente com álcool 70% tanto das mãos quanto de objetos compartilhados.

5.1 Premiação

Cada desafio possibilita que as pessoas acumulem pontos individuais e coletivos. O facilitador, a liderança da área ou a pessoa responsável pelo treinamento, deve fazer a gestão contínua e transparente desses pontos, atualizado o placar ao final de cada desafio realizado.

O acompanhamento desses pontos fica a cargo do facilitador, a liderança da área ou a pessoa responsável pelo treinamento, ou seja: pode ser feito em papel, em *flip chart*, no computador ou em outra ferramenta que achar mais fácil de manusear. O importante é que os participantes consigam acompanhar a sua evolução em tempo real.

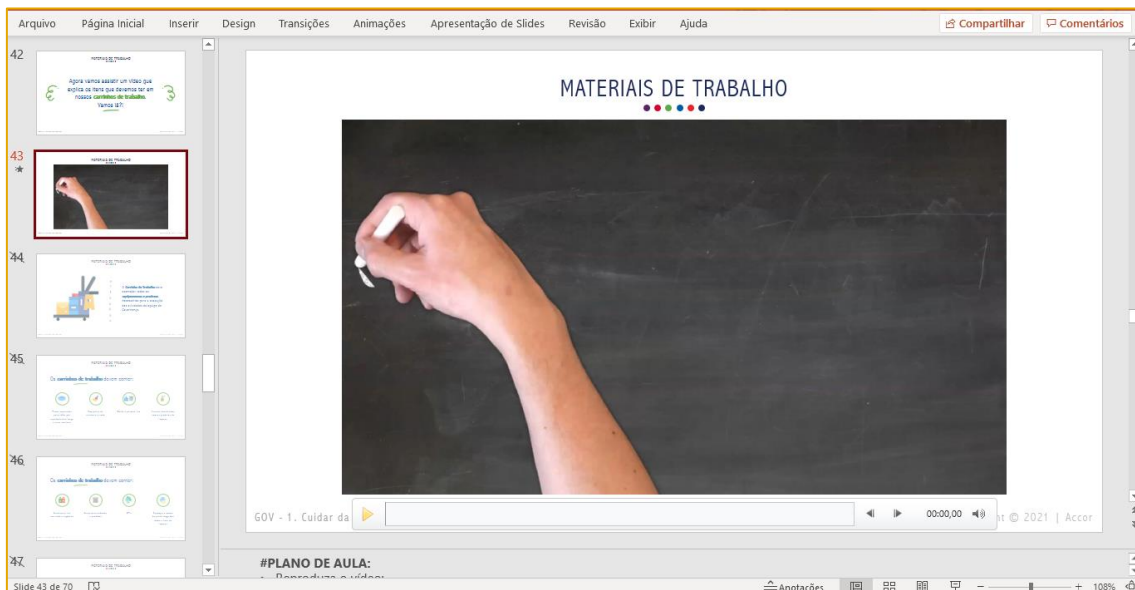
Como o intuito deste treinamento é desenvolver o conhecimento individual e coletivo, todas as pessoas devem receber um prêmio que valorize a sua dedicação e reconheça os três primeiros colocados que obtiverem as melhores pontuações ao longo de todo o treinamento.

Como os recursos de cada hotel são diferentes, cada Gerência deve determinar os prêmios que serão dados aos colaboradores que participaram do treinamento presencial.

6. VÍDEOS

Alguns módulos de treinamento possuem vídeos de apoio que explicam trechos do conteúdo. Estes vídeos foram elaborados com a finalidade de trazer dinâmica ao treinamento de práticas operacionais e estimular a reflexão da equipe.

Como mostra a imagem a seguir, os vídeos já estão inseridos no momento adequado de cada treinamento, cabe ao facilitador reproduzi-los diretamente no Power Point garantindo que a iluminação da sala e o volume do som estejam adequados para a sua plena visualização.



Ao final de cada vídeo, é necessário alinhar com a equipe treinada os principais pontos apresentados e tirar dúvidas. Se necessário, o facilitador pode se basear no conteúdo existente nos slides ocultos.

Caso algum vídeo não funcione, pode-se tentar reproduzi-lo fora do Power Point, acessando o arquivo original disponível na pasta chamada “Vídeos”.

Em último caso, o facilitador pode exibir os slides que estavam ocultos e apresentar o conteúdo que seria mostrado no vídeo.

A tabela a seguir detalha a distribuição dos vídeos ao longo do treinamento:

| MÓDULO POP GOV | NOME DO VÍDEO | SLIDE |
|----------------------------|--|-------|
| 1. Cuidar da Equipe | GOV01_Carrinho de Limpeza | 43 |
| 2. Cuidar dos hóspedes | GOV02_Não Perturbe | 31 |
| 3. Cuidar dos Apartamentos | GOV03_Acesso aos Apartamentos_Parte I | 15 |
| | GOV03_Acesso aos Apartamentos_Parte II | 27 |
| | GOV04_Etapas da Arrumação_Parte I | 42 |
| | GOV04_Etapas da Arrumação_Parte II | 50 |
| | GOV04_Etapas da Arrumação_Parte III | 54 |
| | GOV04_Etapas da Arrumação_Parte IV | 59 |
| | GOV04_Etapas da Arrumação_Parte V | 66 |
| | GOV04_Etapas da Arrumação_Parte VI | 72 |
| | GOV04_Etapas da Arrumação_Parte VII | 78 |
| | GOV04_Etapas da Arrumação_Parte VIII | 92 |

7. MATERIAIS

Veja a seguir a relação de materiais essenciais para o treinamento das Práticas Operacionais de Governança.

7.1 Para aplicação do treinamento

- ☐ 1 POP Governança – Plano de Aula
- ☐ 1 Pen drive com os arquivos do treinamento
 - Fonte Abadi MT
 - POP GOV – 0. Apresentação
 - POP GOV – 1. Cuidar da Equipe
 - POP GOV – 2. Cuidar dos Hóspedes
 - POP GOV – 3. Cuidar dos Apartamentos
 - POP GOV – 4. Cuidar das Áreas Comuns
 - POP GOV – 5. Cuidar da Lavanderia
 - Vídeos com parte do conteúdo
- ☐ 1 computador para o facilitador
- ☐ 1 projetor
- ☐ 1 tela para projeção ou parede branca sem manchas
- ☐ 1 caixa de som
- ☐ 1 flip chart com 20 folhas ou 1 quadro branco
- ☐ 4 canetas para flip chart ou quadro branco com cores diferentes
- ☐ 1 bloco de anotação ou 10 folhas de papel A4 em branco por pessoa
- ☐ 1 lista de presença
- ☐ 1 caneta esferográfica por pessoa
- ☐ Água para todo o grupo

7.2 Para aplicação dos desafios

- ☐ 1 resma de papel de sulfite A4
- ☐ 1 caneta esferográfica por pessoa
- ☐ 1 flip chart ou papel sulfite
- ☐ 1 caneta para flip chart ou canetinhas coloridas
- ☐ Os itens abaixo ou uma folha impressa com imagens que os representem
 - 1 máscara de proteção por grupo
 - 1 luva de borracha por grupo
 - 1 sapato ou bota de proteção por grupo
 - 1 óculos de proteção por grupo
- ☐ 1 creme para as mãos por pessoa (se possível)
- ☐ Os itens abaixo ou uma folha impressa com imagens que os representem
 - 1 pano
 - 1 mop pulse
 - 1 vassoura
 - 1 rodo
 - 1 balde
 - 1 pá

- 1 kit de produtos de limpeza
- 1 kit de sacos de lixo
- 1 saco de achados e perdidos
- 1 kit de EPI
- 1 esponja de lavar louça
- 1 lençol
- 1 toalha
- 1 papel higiênico
- 1 perfume
- 1 espelho
- 1 batom
- 1 celular pessoal
- 1 chave de casa
- 1 bolsa pessoal
- 1 remédio
- 1 cãndida
- 1 lustra móveis1 campainha de resposta ou outro objeto que marque a “linha de chegada”
- Quando possível:
 - Bombons
 - Papel cartão
 - Papel sulfite colorida
 - Canetinhas
 - Tesoura
 - Fita de presente
 - Caixinhas pequenas para presente
 - Crochê
 - Objetos de artesanatos locais
- 3 cartolinas por grupo (se não for possível, substituir por papel sulfite)
- 5 canetinhas coloridas por grupo
- 1 foto de referência de um apartamento do hotel (se possível)
- 1 foto de referência das áreas comuns do hotel por grupo (se possível)
- Quando possível:
 - 1 lixeira da coleta seletiva p/ papel
 - 1 lixeira da coleta seletiva p/ plástico
 - 1 lixeira da coleta seletiva p/ metal
 - 1 garrafa de água
 - 1 lata de refrigerante
 - 1 jornal
 - 1 papel sulfite rascunho
 - 1 lata de atum ou similar
 - 1 pote de maionese
 - 1 caixa de pasta de dente
 - Observação: aproveite resíduos já existentes no hotel; higienize-os antes de levá-los para a sala de aula e substitua qualquer item que não esteja disponível.

IMPORTANTE:

- Alguns materiais apresentados a seguir são necessários para mais de um desafio;
- Para saber quais materiais são necessários para cada desafio, consultar o campo “Notas da Apresentação” do slide onde o desafio é apresentado.

8. DICAS

Veja a seguir algumas dicas para quem for facilitar o treinamento de Práticas Operacionais de Governança.

Uma semana antes do treinamento:

- Alinhe com a unidade os materiais que devem ser providenciados por eles;
- Solicite à unidade o nome e o cargo das pessoas que serão treinadas;
- Solicite que a unidade providencie a sala mais adequada para o treinamento.

Antes de ir para o hotel:

- Garanta que todos os materiais sob a sua responsabilidade estão com você e na quantidade adequada para o treinamento;
- Estude o conteúdo que será passado, solicite à unidade as informações que precisam ser confirmados antes do treinamento conforme as instruções existentes no campo “Notas da Apresentação” e faça as adequações necessárias no treinamento.

Na véspera do treinamento:

- Verifique se todos os arquivos eletrônicos estão funcionando e configurados adequadamente;
- Verifique se os equipamentos de projeção fornecem uma leitura nítida e confortável;
- Verifique se o som e os vídeos estão funcionando adequadamente;
- Verifique se a sala acomoda adequadamente todos os participantes;
- Programe os horários dos intervalos (*coffee breaks* e almoço);
- Organize os materiais necessários para cada módulo;
- Revise o conteúdo que será passado e certifique-se de que não há dúvidas pendentes.

No dia do treinamento:

- Verifique a arrumação da sala 30 minutos antes do início;
- Projete o primeiro slide do módulo 5 minutos antes do início;
- Coloque uma música ambiente animada para receber as pessoas;
- Fique na porta da sala para receber as pessoas;
- Inicie o treinamento pontualmente;
- Informe a equipe sobre os horários de almoço e *coffe break*;
- Atente-se ao envolvimento dos participantes e realize intervalos de 5 a 15 minutos quando perceber que eles estão cansados.



Nome do Documento:

POP Governança — Plano de Aula

Responsável pela elaboração:

Mapie Especialistas Estratégicos em Serviços

Área:

Governança

Versão:

2

Data da publicação:

Junho de 2021

