

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **4**

Área de Educação e Formação

811 . Hotelaria e Restauração

Código e Designação da qualificação

811RA002 - Técnico/a de Alojamento Hoteleiro

Modalidades de Educação e Formação

Cursos Profissionais

Total de pontos de crédito

189,00
(inclui 20 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 39 de 22 de outubro de 2022 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2022.

Observações

1. Descrição Geral da Qualificação (Missão)

Planear e executar as atividades do serviço de receção e andares em estabelecimentos hoteleiros, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação do cliente.

2. Atividades Principais

- Efetuar as operações de reservas da unidade hoteleira.
- Efetuar o *check-in* e o *check-out* dos clientes.
- Executar os procedimentos administrativos e de *night auditor*.
- Prestar apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e informações de carácter turístico.
- Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expetativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.
- Efetuar os registos de ocupação da unidade hoteleira e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço, assim como, assegurar o arquivo da documentação utilizada na receção.
- Promover e vender produtos e serviços da unidade hoteleira em canais convencionais e *online*.
- Rececionar, quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança.
- Gerir *stocks* nos serviços de andares e de lavandaria.
- Planear e efetuar a limpeza dos quartos e de outras áreas da unidade hoteleira.
- Organizar e executar o serviço de lavandaria e roupa.

3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural

Português e PLNM

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0010S20	Português	320	☐	☐
DACP00A1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		☐	
DACP00A2S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		☐	
DACP00B1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		☐	
DACP0PL1S00	Língua Gestual Portuguesa (PL1)			☐
DACP0PL2S00	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos			☐

Língua Estrangeira I, II ou III

Formação Sociocultural

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0LE001S00	LE I - Inglês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE002S00	LE II - Inglês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE003S00	LE III - Inglês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE004S00	LE I - Francês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE005S00	LE II - Francês - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE006S00	LE III - Francês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE007S00	LE I - Alemão - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE008S00	LE II - Alemão - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE009S00	LE III - Alemão - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE010S00	LE I - Espanhol - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE011S00	LE II - Espanhol - Nível de continuação	220	☐	☐
DACP0LE012S00	LE III - Espanhol - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE013S00	LE II - Inglês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE014S00	LE II - Francês - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE015S00	LE II - Alemão - Nível de iniciação	220	☐	☐
DACP0LE016S00	LE II - Espanhol - Nível de iniciação	220	☐	☐

Notas:

O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de Iniciação adotam-se apenas os seis primeiros módulos do respetivo Programa.

Área de Integração

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0011S00	Área de Integração	220	☐	☐

Formação Sociocultural

Notas:

Cada módulo deve ser constituído por três Temas-problema, um de cada Área

Educação Física

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0013S00	Educação Física	140	☐	☐

TIC ou Oferta de Escola

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0012S00	Tecnologias da Informação e Comunicação	100	☐	☐
DACP0038000	Oferta de Escola	100		

Cidadania e Desenvolvimento

Cidadania e Desenvolvimento

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0081000	Cidadania e Desenvolvimento			

Formação Científica

Matemática

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0032C20	Matemática	200	☐	☐

Economia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0024C00	Economia	200	☐	☐

Psicologia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0034C10	Psicologia	100	☐	☐

Educação Moral e Religiosa

Educação Moral e Religiosa

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0151000	Educação Moral e Religiosa	81		

Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70

Formação Tecnológica

OBRIGATÓRIAS

Código UC ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Código UFCD ¹	N.º UFCD	Unidades de Formação de Curta Duração	Horas	Pontos de Crédito
UC00038	1	Prestar informação sobre o setor do turismo	UFCD00038	1	O setor do turismo	25	2,25
UC00039	2	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e restauração	UFCD00039	2	Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e restauração	25	2,25
UC00040	3	Atender o cliente no serviço de receção hoteleira	UFCD00040	3	Atendimento e acolhimento do cliente em receção hoteleira	50	4,5
UC00041	4	Efetuar e gerir reservas da unidade hoteleira	UFCD00041	4	Gestão do serviço de reservas em hotelaria	50	4,5
UC00042	5	Planear e executar a limpeza e arrumação da área de clientes da unidade hoteleira	UFCD00042	5	Serviço de andares - limpeza e arrumação da área de clientes	50	4,5
UC00043	6	Planear e executar a limpeza e arrumação das áreas públicas e internas da unidade hoteleira	UFCD00043	6	Serviço de andares - limpeza e arrumação de áreas públicas e internas	50	4,5
UC00044	7	Interagir em inglês no serviço de informação turística	UFCD00044	7	Comunicação em inglês no serviço de informação turística	50	4,5

Código UC ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Código UFCD ¹	N.º UFCD	Unidades de Formação de Curta Duração	Horas	Pontos de Crédito
UC00045	8	Efetuar o check-in e o check-out em hotelaria	UFCD00045	8	Operações de check-in e de check-out em hotelaria	50	4,5
UC00046	9	Prestar assistência a clientes com necessidades especiais no serviço de andares	UFCD00046	9	Assistência ao cliente com necessidades especiais no serviço de andares	25	2,25
UC00047	10	Gerir reclamações dos clientes em hotelaria e restauração	UFCD00047	10	Gestão de reclamações em hotelaria e restauração	25	2,25
UC00048	11	Informar e apoiar o cliente na realização de atividades turísticas	UFCD00048	11	Informação turística em receção hoteleira	50	4,5
UC00049	12	Organizar e executar o serviço de lavandaria e roupa da unidade hoteleira	UFCD00049	12	Organização e execução do serviço de lavandaria e roupa da unidade hoteleira	50	4,5
UC00050	13	Interagir em inglês no serviço de alojamento hoteleiro	UFCD00050	13	Comunicação em inglês no serviço de alojamento hoteleiro	50	4,5
UC00051	14	Executar os procedimentos administrativos e de night auditor	UFCD00051	14	Procedimentos administrativos e de night auditor	50	4,5
UC00052	15	Gerir stocks nos serviços de andares e de lavandaria	UFCD00052	15	Gestão de stocks nos serviços de andares e de lavandaria	50	4,5
UC00053	16	Promover e vender produtos e serviços da unidade hoteleira	UFCD00053	16	Promoção e vendas de produtos e serviços em hotelaria	50	4,5
UC00054	17	Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração	UFCD00054	17	Atuação em situações de emergência na hotelaria e restauração	25	2,25
UC00055	18	Atuar em situações de segurança de pessoas e bens em hotelaria e restauração	UFCD00055	18	Segurança de pessoas e bens na hotelaria e restauração	25	2,25
UC00033	19	Comunicar e interagir em contexto profissional	UFCD00033	19	Comunicação e relacionamento interpessoal em contexto profissional	50	4,5

Total da carga horária e de pontos de crédito:

800

72,00

1Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

Para obter a qualificação de Técnico/a de Alojamento Hoteleiro, para além das UC/UFCD Obrigatórias, **terão também de ser realizadas UC/UFCD Opcionais correspondentes ao total de 300 horas ou ao total de 27 pontos de crédito.**

OPCIONAIS

Código UC ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Código UFCD ¹	N.º UFCD	Unidades de Formação de Curta Duração	Horas	Pontos de Crédito
UC00056	1	Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo	UFCD00056	1	Turismo acessível e inclusivo	25	2,25
UC00057	2	Coordenar equipas em hotelaria e restauração	UFCD00057	2	Coordenação de equipas em hotelaria e restauração	25	2,25
UC00058	3	Preparar e servir pequenos-almoços	UFCD00058	3	Preparação e serviço de pequenos-almoços	25	2,25
UC00059	4	Adotar práticas de gestão da qualidade em hotelaria	UFCD00059	4	Sistemas de gestão da qualidade em hotelaria e restauração	50	4,5
UC00060	5	Prestar informação sobre a atividade turística de golfe	UFCD00060	5	O golfe enquanto área de negócio	25	2,25
UC00061	6	Gerir sistemas de reservas em campos de golfe	UFCD00061	6	Sistema de reservas em campos de golfe	25	2,25
UC00062	7	Prestar assistência a clientes do campo de golfe	UFCD00062	7	Assistência ao cliente no serviço de receção de campos de golfe	25	2,25
UC00063	8	Prestar informação sobre o turismo de saúde e bem-estar	UFCD00063	8	Informação sobre o turismo de saúde e bem-estar	25	2,25

Código UC ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Código UFCD ¹	N.º UFCD	Unidades de Formação de Curta Duração	Horas	Pontos de Crédito
UC00064	9	Gerir o agendamento de tratamentos em SPA e centros de estética e bem-estar	UFCD00064	9	Sistemas de reservas em SPA e centros de estética e bem-estar	25	2,25
UC00065	10	Prestar assistência a clientes em SPA e centros de estética e bem-estar	UFCD00065	10	Assistência ao cliente em SPA e centros de estética e bem-estar	25	2,25
UC00066	11	Aplicar a expressividade corporal em contexto profissional	UFCD00066	11	Expressividade corporal em contexto profissional	25	2,25
UC00067	12	Aplicar a escrita criativa em contexto profissional	UFCD00067	12	Escrita criativa em contexto profissional	25	2,25
UC00068	13	Aplicar a expressão dramática em contexto profissional	UFCD00068	13	Expressão dramática em contexto profissional	25	2,25
UC00069	14	Implementar as normas do setor da hotelaria e restauração	UFCD00069	14	Hotelaria e restauração – normas e ética profissional	25	2,25
UC00070	15	Interagir em língua estrangeira no serviço de alojamento hoteleiro	UFCD00070	15	Comunicação em língua estrangeira no serviço de alojamento hoteleiro	50	4,5
UC00071	16	Interagir em língua estrangeira no serviço de informação turística	UFCD00071	16	Comunicação em língua estrangeira no serviço de informação turística	50	4,5
UC00034	17	Colaborar e trabalhar em equipa	UFCD00034	17	Colaboração e trabalho em equipa	50	4,5
UC00072	18	Gerir o tarifário da unidade hoteleira	UFCD00072	18	Gestão do tarifário da unidade hoteleira	50	4,5
UC00073	19	Efetuar o serviço de lavandaria e roupa	UFCD00073	19	Serviço de lavandaria e roupa	50	4,5
UC00074	20	Gerir e organizar os serviços de andares e lavandaria	UFCD00074	20	Gestão e organização dos serviços de andares e lavandaria	50	4,5
UC00075	21	Coordenar o serviço de andares	UFCD00075	21	Coordenação do serviço de andares	50	4,5
UC00076	22	Coordenar o serviço de lavandaria e roupa	UFCD00076	22	Coordenação do serviço de lavandaria e roupa	50	4,5

Código UC ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Código UFCD ¹	N.º UFCD	Unidades de Formação de Curta Duração	Horas	Pontos de Crédito
UC00031	23	Criar e desenvolver ideias de negócio	UFCD00031	23	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,5
UC00032	24	Elaborar o plano de negócios	UFCD00032	24	Plano de negócios	50	4,5
Total da carga horária e de pontos de crédito da Componente de Formação Tecnológica:						1100	99,00

¹Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

4. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

Formação Tecnológica

UFCD OBRIGATÓRIAS

UFCD00038

O setor do turismo

Horas
25

Pontos de
Crédito
2,25

Associada à UC

UC00038 - Prestar informação sobre o setor do turismo

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Identificar as principais tendências do turismo nacional e internacional e os seus impactos na atividade económica.
2. Distinguir os diferentes tipos de estabelecimento de hotelaria e restauração e de turismo e lazer, assim como a sua estrutura organizativa e divisão funcional.
3. Identificar a legislação aplicável à atividade turística.
4. Adaptar a informação turística às características e expectativas do cliente.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Fenómeno turístico e novas tendências
2. Tipos de turismo
3. Oferta turística nacional e regional
4. Fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal
5. Organismos internacionais e nacionais do turismo
6. Entidades de informação e serviços turísticos
7. Estabelecimentos de hotelaria, restauração e de turismo e lazer
8. Explorações para-hoteleiras
9. Atividades turísticas
10. Comunicação e relacionamento interpessoal
11. Legislação da atividade turística

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00039	Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e restauração	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00039 - Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e restauração		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Explicitar os conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.
2. Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Segurança e saúde no trabalho – estabelecimentos de hotelaria e restauração
 - 1.1. Normas, disposições, meios e regras
 - 1.2. Planos de segurança, prevenção, evacuação e roubo
2. Regras de segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais do estabelecimento
3. Acidentes no trabalho – causas e prevenção do risco
4. Caixa de primeiros socorros
5. Situações de emergência
6. Incêndios – tipos, medidas de prevenção e técnicas de extinção

CrITÉrios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00040	Atendimento e acolhimento do cliente em receção hoteleira	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00040 - Atender o cliente no serviço de receção hoteleira		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Identificar os princípios de atendimento e comunicação com clientes.
2. Atender e esclarecer os clientes relativamente a serviços da unidade.
3. Processar pedidos dos clientes articulando com os serviços da unidade.
4. Registrar os serviços efetuados na receção.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Recepção hoteleira
 - 1.1. Procedimentos organizacionais
 - 1.2. Procedimentos e técnicas de receção
 - 1.3. Regras de atendimento e comunicação com clientes
 - 1.4. Aplicações informáticas - caraterísticas e funcionalidades
2. Tipologia de clientes – caraterísticas e necessidades
3. Técnicas de secretariado e organização
4. Comunicação interna entre serviços - Circuito e procedimentos
5. Normas de segurança e saúde no trabalho
6. Normas de qualidade

CrITÉRIOS de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00041	Gestão do serviço de reservas em hotelaria	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00041 - Efetuar e gerir reservas da unidade hoteleira		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Verificar as disponibilidades e taxas de ocupação do estabelecimento e efetuar reservas.
2. Orçamentar produtos e serviços.
3. Utilizar o sistema informático de gestão de reservas.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Tipos de reservas – entidades e clientes
2. Gestão de reservas
 - 2.1. Sistemas de reservas
 - 2.2. Planeamento de ocupação – normas gerais e internas
3. Técnicas de atendimento e comunicação
4. Política de preços – orçamentação
5. *Revenue management*
6. *e-Commerce*

CrITÉRIOS de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00042	Serviço de andares - limpeza e arrumação da área de clientes	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00042 - Planear e executar a limpeza e arrumação da área de clientes da unidade hoteleira		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Caraterizar a organização do serviço de andares.
2. Organizar e limpar espaços inerentes à área de clientes.
3. Efetuar o tratamento de plantas ornamentais e arranjos florais.
4. Inventariar os *stocks* de roupas, matérias-primas e utensílio do serviço de andares.
5. Registrar e reportar o serviço efetuado.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Organização do serviço de andares – equipa, circuito, procedimentos e mecanismos de controlo
2. Limpeza e arrumação da área de clientes – técnicas e procedimentos
3. Mobiliário, equipamentos e produtos de limpeza – tipologia e fichas técnicas
4. Assistência aos clientes
5. Técnicas de tratamento e conservação de plantas e de decoração floral
6. Aplicações informáticas do serviço de andares – caraterísticas e funcionalidades
7. Detecção e reporte de faltas e problemas de funcionamento em equipamentos
8. Normas de segurança e saúde no serviço de andares
9. Normas de qualidade no serviço de andares

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00043	Serviço de andares - limpeza e arrumação de áreas públicas e internas	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00043 - Planear e executar a limpeza e arrumação das áreas públicas e internas da unidade hoteleira		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Caracterizar a organização do serviço de andares.
2. Organizar e limpar espaços inerentes às áreas públicas e internas da unidade hoteleira.
3. Registrar e reportar o serviço efetuado.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Organização do serviço de andares – equipa, circuito, procedimentos e mecanismos de controlo
2. Limpeza e arrumação das áreas públicas e internas da unidade hoteleira– técnicas e procedimentos
3. Mobiliário, equipamentos e produtos de limpeza – tipologia e fichas técnicas
4. Assistência aos clientes
5. Aplicações informáticas do serviço de andares - características e funcionalidades
6. Detecção e reporte de faltas e problemas de funcionamento em equipamentos
7. Normas de segurança e saúde no serviço de andares
8. Normas de qualidade no serviço de andares

CrITÉrios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00044	Comunicação em inglês no serviço de informação turística	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00044 - Interagir em inglês no serviço de informação turística		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Selecionar e interpretar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados, no serviço de informação turística.
2. Transmitir enunciados orais coerentes no acolhimento, informação, acompanhamento e prestação de assistência ao cliente.
3. Redigir textos articulados e coesos no serviço de informação turística.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Vocabulário técnico do serviço de informação turística
2. Funções da linguagem
3. Estruturas do funcionamento da língua
 - 3.1. Entoações e ritmos da língua
 - 3.2. Nomes
 - 3.3. Pronomes

- 3.4. Adjetivos
- 3.5. Advérbios
- 3.6. Verbos
- 3.7. Outros
- 4. Sintaxe
- 5. Fluência de leitura
- 6. Regras de produção de documentos escritos
- 7. Regras de cortesia e convenções linguísticas
- 8. Estratégias e técnicas de comunicação assertiva no acolhimento, apoio e satisfação do cliente

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00045	Operações de check-in e de check-out em hotelaria	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00045 - Efetuar o check-in e o check-out em hotelaria		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Acolher o cliente na unidade hoteleira.
2. Efetuar as operações e cumprir os procedimentos de *check-in* do cliente na unidade hoteleira.
3. Efetuar as operações de *check-out*, cobrança das despesas realizadas e fecho da conta do cliente no sistema informático de faturação.
4. Avaliar a qualidade do serviço prestado e a satisfação do cliente.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Atendimento e acolhimento de clientes – conceitos, princípios e tipologia de clientes
2. Organização do serviço de receção hoteleira – equipa, circuito, procedimentos e documentação
3. Normas protocolares e legais aplicáveis à receção hoteleira
4. *Check-in* e *check-out* do cliente – normas e procedimentos
5. Serviços e recursos disponíveis na unidade hoteleira
6. Receção hoteleira - gestão e organização de contas,
7. Aplicações informáticas – características e funcionalidades
8. Cobrança de contas e faturação
9. Procedimentos de gestão de reclamações
10. Avaliação da satisfação do cliente - técnicas e instrumentos

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00046	Assistência ao cliente com necessidades especiais no serviço de andares	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00046 - Prestar assistência a clientes com necessidades especiais no serviço de andares		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Definir turismo acessível e inclusivo e reconhecer a sua relevância estratégica para o desenvolvimento do setor do turismo.
2. Identificar o quadro normativo aplicável ao turismo acessível e inclusivo.
3. Diagnosticar os requisitos específicos em termos de acessibilidade.
4. Apoiar e atender o cliente com necessidades especiais.
5. Registrar e reportar o serviço prestado.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Turismo acessível e inclusivo - princípios e normativos legais
2. Clientes/turistas e suas diferentes limitações
3. Necessidades especiais e requisitos de atendimento e serviço
4. Condições de acessibilidade, produtos de apoio, recursos e ajudas técnicas
5. Comunicação e técnicas de ajuda pessoal
6. Aplicações informáticas - características e funcionalidades
7. Técnicas de gestão de reclamações
8. Normas de qualidade do serviço

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00047	Gestão de reclamações em hotelaria e restauração	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00047 - Gerir reclamações dos clientes em hotelaria e restauração		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Atender e tratar as reclamações dos clientes na receção hoteleira e no serviço de andares.
2. Aplicar técnicas de comunicação assertiva.
3. Aplicar estratégias de controlo das emoções.
4. Resolver e reportar as reclamações dos clientes.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Gestão de reclamações
 - 1.1. Normas e procedimentos gerais e internos
 - 1.2. Técnicas de atendimento e comunicação com o cliente
 - 1.3. Estratégias de controlo emocional
2. Aplicações informáticas – características e funcionalidades
3. Registo e reporte de reclamações

CrITÉRIOS de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00048	Informação turística em receção hoteleira	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00048 - Informar e apoiar o cliente na realização de atividades turísticas		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Informar e orientar o cliente acerca da oferta de serviços.
2. Apoiar o cliente na marcação e agendamento de serviços de restauração, transportes, atividades de caráter turístico, cultural, entre outros.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Receção hoteleira – informação, apoio e orientação
2. Tipos de clientes, suas características e interesses mais comuns
3. Técnicas de comunicação
4. Serviços disponíveis na envolvente da unidade hoteleira – instrumentos de informação ao cliente
5. Recursos turísticos da região e de outras regiões turísticas – instrumentos de informação ao cliente
6. Procedimentos de marcação de serviços turísticos
7. Sistemas de gestão de informação das agências de viagem
8. Aplicações informáticas - características e funcionalidades

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00049	Organização e execução do serviço de lavandaria e roupa da unidade hoteleira	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00049 - Organizar e executar o serviço de lavandaria e roupa da unidade hoteleira		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Caracterizar a organização do serviço de lavandaria e roupa da unidade hoteleira.
2. Receber e encaminhar para lavagem e secagem as roupas do hotel, dos funcionários e dos clientes.
3. Efetuar o tratamento e organização das roupas.
4. Registar e reportar o serviço efetuado.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Organização do serviço de lavandaria e roupa – equipa, circuito, procedimentos e controlo da execução
2. Máquinas, equipamentos, utensílios e produtos de lavandaria e roupa
3. Receção, tratamento (lavagem, secagem, passagem a ferro e arranjos simples) e devolução das roupas – procedimentos e métodos aplicáveis
4. Aplicações informáticas do serviço de lavandaria e roupa – características e funcionalidades
5. Normas de segurança e saúde no serviço de lavandaria e roupa
6. Normas de qualidade no serviço de lavandaria e roupa

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00050	Comunicação em inglês no serviço de alojamento hoteleiro	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00050 - Interagir em inglês no serviço de alojamento hoteleiro		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Selecionar e interpretar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados, nos serviços de receção hoteleira e de andares.

2. Transmitir enunciados orais coerentes no acolhimento, informação, acompanhamento e prestação de assistência ao cliente.
3. Redigir textos articulados e coesos nos serviços de receção hoteleira e de andares.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Vocabulário técnico do serviço de informação turística
2. Funções da linguagem
3. Estruturas do funcionamento da língua
 - 3.1. Entoações e ritmos da língua
 - 3.2. Nomes
 - 3.3. Pronomes
 - 3.4. Adjetivos
 - 3.5. Advérbios
 - 3.6. Verbos
 - 3.7. Outros
4. Sintaxe
5. Fluência de leitura
6. Regras de produção de documentos escritos
7. Regras de cortesia e convenções linguísticas
8. Estratégias e técnicas de comunicação assertiva no acolhimento, apoio e satisfação do cliente

CrITÉRIOS de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00051	Procedimentos administrativos e de night auditor	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00051 - Executar os procedimentos administrativos e de night auditor		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Caraterizar a gestão administrativa na receção hoteleira e as funções de *night auditor*.
2. Gerir e controlar as contas de clientes.
3. Efetuar os procedimentos contabilísticos do serviço de receção.
4. Efetuar a gestão do *back office*.
5. Gerar mapas e relatórios relativos ao controlo dos serviços de receção e andares.
6. Exercer a vigilância e segurança de pessoas e bens.
7. Registrar e reportar situações anómalas.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Serviço de receção – estrutura organizativa e técnicas de organização do trabalho
2. Gestão administrativa e contabilística na receção hoteleira
3. Gestão e controlo das contas de clientes
4. Comunicação interna e externa
5. Serviço de noite na receção – atribuições do night auditor, encerramento de atividades diárias e preenchimento do *logbook*
6. Sistema informático e funcionalidades de *night auditor*
7. Segurança de pessoas e bens em hotelaria

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00052	Gestão de stocks nos serviços de andares e de lavandaria	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00052 - Gerir stocks nos serviços de andares e de lavandaria		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Verificar o estado de conservação dos materiais e equipamentos afetos aos serviços de andares e de lavandaria.
2. Efetuar o inventário e controlar os *stocks* de roupas, materiais e utensílios afetos aos serviços.
3. Elaborar propostas de aquisição de recursos e materiais para os serviços de andares e de lavandaria.
4. Rececionar e armazenar roupas e materiais dos serviços de andares e de lavandaria.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Serviços de andares e de lavandaria
 - 1.1. Mobiliário, equipamentos, materiais e produtos do serviço de andares
 - 1.2. Máquinas, equipamentos, materiais e produtos do serviço de lavandaria e roupa
2. Aprovisionamento, compras e gestão de *stocks*
3. Controlo e inventariação de bens dos serviços de andares e lavandaria – técnicas e instrumentos
4. Acondicionamento e armazenagem de equipamentos e materiais – procedimentos gerais e internos
5. Normas de segurança e saúde no trabalho
6. Normas de qualidade
7. Aplicações informáticas de gestão de *stocks* – características e funcionalidades

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00053	Promoção e vendas de produtos e serviços em hotelaria	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00053 - Promover e vender produtos e serviços da unidade hoteleira		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Identificar os principais conceitos e princípios relativos ao *marketing* hoteleiro.
2. Aplicar técnicas de promoção e marketing para vender os serviços e produtos da unidade hoteleira.
3. Colaborar na elaboração de propostas comerciais para venda de serviços.
4. Efetuar a venda de produtos e serviços ao cliente.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. *Marketing* hoteleiro – princípios
2. Plano de *marketing*
3. Ferramentas de comunicação, *marketing* hoteleiro e venda – características, funcionalidades
4. Promoção, *marketing* e venda dos produtos e serviços – técnicas e canais de divulgação e venda
5. Propostas comerciais de serviços e produtos – estrutura, condições e pacotes especiais
6. Técnicas de captação de clientes

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00054	Atuação em situações de emergência na hotelaria e restauração	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00054 - Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Reconhecer e respeitar os limites da sua atuação.
2. Reconhecer o conceito de cadeia de sobrevivência e a especificidade da cadeia de sobrevivência pediátrica.
3. Avaliar as condições de segurança e identificar os potenciais riscos para o reanimador e para a vítima.
4. Executar as manobras de Suporte Básico de Vida (SBV) adulto e pediátrico.
5. Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV-DAE).

6. Aplicar técnicas de primeiros socorros em situação de doença súbita, acidente e trauma.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Competências e ética do socorrista
2. Emergência em hotelaria e restauração – normas e protocolos de atuação em caso de doença súbita, acidente, incêndio e evacuação
3. Controlo emocional e limites de atuação
4. O SIEM - Sistema integrado de emergência médica
5. Técnicas de comunicação de suporte em situações de emergência
6. Cadeia de sobrevivência
7. Riscos para o reanimador e para a vítima
8. Algoritmo de Suporte Básico de Vida Adulto e Pediátrico (SBV)
 - 8.1. Manobras de Suporte Básico de Vida
 - 8.2. Posição lateral de segurança
 - 8.3. Desobstrução da via aérea
9. Algoritmo de Suporte Básico de Vida com Desfibrilhador Automático Externo (SBV-DAE)
 - 9.1. Conceito de DAE e regras de segurança
 - 9.2. Algoritmo de SBV com DAE
10. Traumatologia
11. Outras emergências médicas

CrITÉrios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00055	Segurança de pessoas e bens na hotelaria e restauração	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00055 - Atuar em situações de segurança de pessoas e bens em hotelaria e restauração		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Identificar riscos, anomalias e incidentes para a segurança de pessoas e bens.
2. Aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência.
3. Comunicar informação relativa à situação de risco e anomalia detetada.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. Gestão de situações de emergência em hotelaria e restauração – segurança de pessoas e bens

- 1.1. Riscos, anomalias e incidentes mais frequentes em contexto de hotelaria e restauração
- 1.2. Medidas e procedimentos de prevenção, correção e apoio
- 1.3. Âmbito de intervenção dos profissionais de hotelaria e restauração em situações de emergência
2. Protocolos de atuação em situações de emergência
3. Técnicas de comunicação e gestão de stress em situações de emergência
4. Normas de segurança e saúde no trabalho

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00033	Comunicação e relacionamento interpessoal em contexto profissional	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00033 - Comunicar e interagir em contexto profissional		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Identificar os conceitos e princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal.
2. Caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
3. Aplicar técnicas de comunicação assertiva, de acordo com os interlocutores e o contexto presencial e não presencial.

Conteúdos (Consultar Conhecimentos, Aptidões e Atitudes do Referencial de Competências)

1. 1. Comunicação e relacionamento interpessoal
2. 1.1. Conceitos e princípios
3. 1.2. Processos, funções e elementos intervenientes
4. 2. Comunicação verbal e não-verbal
5. 2.1. Fatores facilitadores e dificuldades
6. 3. Canais de comunicação presencial e não presencial
7. 4. Estilos de comunicação
8. 4.1. Características, técnicas e vantagens da comunicação assertiva
9. 5. Escuta ativa, empatia e inteligência emocional na comunicação
10. 6. Processamento interno da informação
11. 7. Perguntas no processo de comunicação
12. 8. Mensagem
13. 9. Imagem e comunicação
14. 9.1. Autoimagem e autoconceito
15. 9.2. Primeiras impressões
16. 9.3. Expetativas e motivação

- 17. 10. Programação neurolinguística na comunicação
- 18. 11. Relações interpessoais no trabalho
- 19. 12. Tipos e técnicas de resolução de conflitos
- 20. 13. Avaliação do processo de comunicação

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD OPCIONAIS

UFCD00056	Turismo acessível e inclusivo	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00056 - Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Identificar o quadro normativo aplicável ao turismo acessível e inclusivo.
2. Identificar os tipos de limitações e necessidades especiais do cliente.
3. Avaliar as necessidades de acessibilidade e atendimento inclusivo.
4. Atender o cliente com limitações e necessidades especiais.

Conteúdos

1. Turismo acessível e inclusivo – princípios e enquadramento normativo
2. Tipos de limitações, incapacidade e condicionamentos – condições de acessibilidade e necessidades específicas
3. Apoio ao cliente com limitações/necessidades especiais – técnicas de serviço
4. Mobilidade e acessibilidade para pessoas com necessidades especiais – normas e requisitos
5. Recursos e ajudas técnicas

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00057	Coordenação de equipas em hotelaria e restauração	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00057 - Coordenar equipas em hotelaria e restauração		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Aplicar os procedimentos para a organização e orientação das equipas de trabalho de hotelaria e restauração.
2. Supervisionar os trabalhos das equipas de trabalho de hotelaria e restauração.
3. Controlar a assiduidade, pontualidade e outras normas laborais em vigor.

Conteúdos

1. Normas de organização e gestão para o serviço de hotelaria e restauração
2. Liderança e gestão de equipas de trabalho
3. Comunicação e princípios de relacionamento interpessoal
4. Legislação laboral e procedimentos de gestão administrativa de recursos humanos – horários, faltas, férias, direitos e deveres laborais
5. Relatórios e mapas de controlo – assiduidade, pontualidade, folgas e outras normas laborais.

CrITÉRIOS de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00058	Preparação e serviço de pequenos-almoços	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00058 - Preparar e servir pequenos-almoços		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Planear e organizar o serviço de pequeno-almoço.
2. Selecionar matérias-primas, equipamentos e utensílios do serviço de pequeno-almoço.
3. Realizar a *mise-en-place* para o serviço de pequeno-almoço.
4. Executar o serviço de pequeno-almoço.
5. Aplicar as normas de higiene e segurança alimentar.

Conteúdos

1. Tipos de serviço de pequenos-almoços – à carta, *buffet* e *room service*
2. Tipos de pequenos-almoços – à continental, inglesa, outros
3. Materiais, produtos e matérias-primas
4. Processos de confeção de pequenos-almoços
5. *Mise-en-place* para o serviço de pequenos-almoços
6. Fichas técnicas

7. Técnicas de atendimento ao cliente
8. Circuito e procedimentos de comunicação entre serviços
9. Normas de higiene e segurança alimentar
10. Normas de segurança e saúde no trabalho

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00059	Sistemas de gestão da qualidade em hotelaria e restauração	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00059 - Adotar práticas de gestão da qualidade em hotelaria		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Identificar o quadro normativo e os princípios estruturantes da qualidade na hotelaria e restauração.
2. Implementar os requisitos das normas da qualidade.
3. Preparar a monitorização de processos, produtos e serviços para as unidades hoteleiras.

Conteúdos

1. Requisitos de qualidade, normas e enquadramento legal
2. Sistema de gestão da qualidade
3. Abordagem por processos
4. Ferramentas de garantia da qualidade
5. Auditoria interna
6. Monitorização e medição de processos/produtos
7. Melhoria continua - ações corretivas e preventivas
8. Normas de segurança e saúde no trabalho

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00060	O golfe enquanto área de negócio	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00060 - Prestar informação sobre a atividade turística de golfe		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Reconhecer a atividade de golfe enquanto gerador de valor para a atividade turística nacional.
2. Informar os clientes sobre serviços e produtos associados à atividade de golfe.

Conteúdos

1. Golfe impactos na economia e no turismo
2. Golfe – princípios da atividade, normas e regulamentos
3. Organização de eventos de golfe e estrutura regulamentar da atividade do golfe
4. Organização de torneios – princípios, regras e arbitragem, handicaps
5. Organização do campo de golfe e serviços de apoio ao cliente
6. Técnicas de golfe – tecnologia, equipamentos e *custom fitting*
7. Técnicas de comunicação

CrITÉrios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00061	Sistema de reservas em campos de golfe	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00061 - Gerir sistemas de reservas em campos de golfe		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Efetuar reservas de serviços.
2. Informar o cliente relativamente às regras de utilização e funcionamento do campo de golfe.
3. Analisar relatórios sobre disponibilidades, preços e outros indicadores relativos ao sistema de reservas.

Conteúdos

1. Unidade hoteleira com campos de golfe - características e formas de hospedagem
2. Campos de golfe – características e organização
3. Atendimento – princípios, técnicas e procedimentos
4. Condições e acordos especiais na utilização dos campos de golfe
5. Aplicações informáticas de reservas – características e funcionalidades
6. Emissão de *vouchers* - procedimentos
7. Situações anómalas - procedimentos
8. Termos e condições da reserva e da prestação dos serviços

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00062	Assistência ao cliente no serviço de receção de campos de golfe	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00062 - Prestar assistência a clientes do campo de golfe		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Informar e esclarecer o cliente acerca dos equipamentos de golfe e instalações.
2. Registar resultados e *handicaps* em aplicação informática destinada para o efeito.
3. Cobrar serviços prestados.
4. Gerir reclamações.

Conteúdos

1. Receção de campos de golfe – organização e funcionamento
2. Golfe - terminologia, regras, equipamentos, etiqueta do golfe
3. Aluguer dos equipamentos de golfe – procedimentos
4. Tipologia de clientes de campos de golfe
5. Aconselhamento, registo e encaminhamento de clientes
6. Comunicação com o cliente – técnicas de atendimento e normas protocolares aplicáveis
7. Cobrança dos serviços prestados – contabilidade e faturação
8. Aplicações informáticas – características e funcionalidades
9. Gestão de reclamações – estratégias e procedimentos

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00063	Informação sobre o turismo de saúde e bem-estar	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00063 - Prestar informação sobre o turismo de saúde e bem-estar		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Reconhecer o turismo de saúde e bem-estar como produto relevante para a atividade turística nacional.
2. Interpretar informação acerca do turismo de saúde e bem-estar.
3. Informar os clientes sobre serviços e produtos do turismo de saúde e bem-estar.

Conteúdos

1. Turismo de saúde e bem-estar – relevância económica do termalismo e SPA
2. Produtos e serviços do turismo de saúde e bem-estar
3. Tipologias do turismo de saúde e bem-estar – legislação
4. Água mineral – tipos em Portugal e suas indicações terapêuticas
5. Produtos e serviços dos SPA e Centros de bem-estar – características, organização e serviços de apoio ao cliente
6. Técnicas de comunicação

CrITÉRIOS de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00064	Sistemas de reservas em SPA e centros de estética e bem-estar	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00064 - Gerir o agendamento de tratamentos em SPA e centros de estética e bem-estar		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Prestar informações sobre o funcionamento e condições de realização dos serviços.
2. Efetuar reservas de serviços de spa, tratamentos de estética ou bem-estar dos clientes.
3. Processar mapas com marcações de tratamento e relatórios sobre serviços prestados.

Conteúdos

1. SPA e centros de estética e bem-estar – organização e funcionamento
2. Atendimento – princípios, técnicas e procedimentos
3. Informação – tratamentos, indicações, contraindicações, outras.
4. Condições ou acordos especiais na utilização dos centros
5. Aplicações informáticas de reservas – características e funcionalidade
6. Tipos de mapas, relatórios e estatísticas
7. Marcação de reservas – procedimentos

8. Atuação em situações anómalas – procedimentos
9. Pacotes e ofertas especiais para clientes individuais e empresas
10. Termos e condições da prestação do serviço

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00065	Assistência ao cliente em SPA e centros de estética e bem-estar	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00065 - Prestar assistência a clientes em SPA e centros de estética e bem-estar		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Esclarecer o cliente acerca dos tratamentos a realizar.
2. Efetuar o acompanhamento do cliente antes e após o tratamento.
3. Efetuar a gestão de reclamações de clientes.

Conteúdos

1. Turismo de saúde e bem-estar
2. Centros de estética – organização, funcionamento e tipos de serviços
3. Termos e condições da prestação de serviços – normas protocolares
4. Pacotes e ofertas especiais para clientes e empresas
5. Características dos tratamentos – indicações e contra-indicações
6. Técnicas de atendimento ao cliente
7. Acompanhamento, assistência e gestão do cliente – CRM
8. Técnicas de motivação e fidelização do cliente
9. Cobrança dos serviços prestados – contabilidade e faturação
10. Aplicações informáticas – características e funcionalidades
11. Gestão de reclamações – estratégias e procedimentos

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00066	Expressividade corporal em contexto profissional	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00066 - Aplicar a expressividade corporal em contexto profissional		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Reconhecer a importância da expressão corporal no processo de comunicação.
2. Utilizar técnicas de expressão corporal na interação com diferentes interlocutores.

Conteúdos

1. Expressão corporal - conceitos de arquitetura do corpo, espaço, movimento, autoconceito e perceção do próprio corpo
2. Inteligência corporal e cinestesia
3. Eixos e coordenadas de movimento
4. Decomposição do movimento
5. Corpo em movimento - comunicação não verbal
6. Linguagem pessoal e diálogo corporal
7. Dicotomias associadas ao movimento
8. Esquemas corporais
9. Corpo coletivo
10. Oralidade, corporalidade, interioridade
11. Comunicação e expressividade corporal

CrITÉrios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00067	Escrita criativa em contexto profissional	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00067 - Aplicar a escrita criativa em contexto profissional		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Reconhecer a importância da escrita criativa no contexto profissional.
2. Estruturar um texto com objetivos criativos.
3. Preparar e redigir textos criativos para diferentes canais de comunicação.

Conteúdos

1. Escrita criativa – conceito e fundamentos
2. Teoria da narrativa – características e estruturas, elementos constitutivos e modalidades narrativas
3. Texto publicitário - publicidade e marketing, público(s)-alvo, o processo publicitário AIDMA
4. Associações na expressão escrita – temas, conceitos, imagens, sons, palavras e frases
5. Criatividade – marketing de conteúdos, comunicação persuasiva/apelativa e de conexão com os outros
6. Multimodalidade no texto publicitário
7. Técnicas de comunicação escrita criativa de produtos e serviços
8. Técnicas e processos de criação artística escrita
9. Canais e comunicação convencionais e digitais

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00068	Expressão dramática em contexto profissional	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00068 - Aplicar a expressão dramática em contexto profissional		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Interpretar códigos de expressão dramática em processos de comunicação.
2. Utilizar técnicas de expressão dramática na interação com diferentes interlocutores.

Conteúdos

1. Expressão dramática/teatro
 - 1.1. Desenvolvimento global (profissional, social, cognitivo)
 - 1.2. Géneros convencionais de teatro - comédia, drama, tragédia, outros
 - 1.3. Espaço cénico, cena, contracena, personagem, ação/reação
2. Expressão dramática e outras expressões artísticas e outras áreas de conhecimento
3. Dimensões da educação artística
4. Criação teatral
5. Especificidades formais do texto dramático
6. Criatividade - desenvolvimento cognitivo, afetivo, sensorial, motor e estético
7. Expressão corporal e movimento
8. Técnicas de representação - improvisação, treino vocal, relaxamento, outras

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00069	Hotelaria e restauração – normas e ética profissional	Horas 25	Pontos de Crédito 2,25
Associada à UC	UC00069 - Implementar as normas do setor da hotelaria e restauração		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Nomear as responsabilidades associadas ao desempenho profissional.
2. Diferenciar os direitos e deveres dos trabalhadores em termos contratuais.
3. Identificar os princípios da regulamentação do trabalho e dos contratos coletivos para a hotelaria e restauração.
4. Aplicar normas de apresentação, etiqueta e protocolo.

Conteúdos

1. Missão, valores e propósito da empresa
2. Organização do trabalho e hierarquia profissional na hotelaria e restauração
3. Normas de apresentação, etiqueta e protocolo
4. Ética profissional e pessoal
5. Princípios da regulamentação do trabalho – direitos e deveres dos trabalhadores, contratação em hotelaria e restauração

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00070	Comunicação em língua estrangeira no serviço de alojamento hoteleiro	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00070 - Interagir em língua estrangeira no serviço de alojamento hoteleiro		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Selecionar e interpretar informação essencial, verbal e não verbal, em suportes variados, nos serviços de receção hoteleira e de andares.
2. Transmitir enunciados orais simples no acolhimento, informação, acompanhamento e prestação de assistência ao cliente.

3. Redigir textos simples nos serviços de receção hoteleira e de andares.

Conteúdos

1. Vocabulário técnico dos serviços de receção e andares
2. Funções da linguagem
3. Estruturas do funcionamento da língua
 - 3.1. Entoações e ritmos da língua
 - 3.2. Nomes
 - 3.3. Pronomes
 - 3.4. Adjetivos
 - 3.5. Advérbios
 - 3.6. Verbos
 - 3.7. Outros
4. Sintaxe
5. Regras de produção de documentos escritos
6. Regras de cortesia e convenções linguísticas
7. Estratégias e técnicas de comunicação assertiva no acolhimento, apoio e satisfação do cliente

CrITÉRIOS de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00071	Comunicação em língua estrangeira no serviço de informação turística	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00071 - Interagir em língua estrangeira no serviço de informação turística		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Selecionar e interpretar informação relevante simples, verbal e não verbal, em suportes variados, no serviço de informação turística.
2. Transmitir enunciados orais simples no acolhimento, informação, acompanhamento e prestação de assistência ao cliente.
3. Redigir textos simples no serviço de informação turística.

Conteúdos

1. Vocabulário técnico do serviço de informação turística
2. Funções da linguagem
3. Estruturas do funcionamento da língua
 - 3.1. Entoações e ritmos da língua

- 3.2. Nomes
- 3.3. Pronomes
- 3.4. Adjetivos
- 3.5. Advérbios
- 3.6. Verbos
- 3.7. Outros
- 4. Sintaxe
- 5. Regras de produção de documentos escritos
- 6. Regras de cortesia e convenções linguísticas
- 7. Estratégia e técnicas de comunicação assertiva no acolhimento, apoio e satisfação do cliente

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00034	Colaboração e trabalho em equipa	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00034 - Colaborar e trabalhar em equipa		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Identificar competências pessoais, profissionais e perfis comportamentais no trabalho em equipa.
2. Aplicar técnicas de comunicação assertiva.
3. Aplicar dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa.
4. Aplicar técnicas de resolução de problemas e de tomada de decisão.

Conteúdos

1. 1. Identidade pessoal, social e profissional
2. 1.1. Competências e perfis comportamentais
3. 2. Dinâmicas de grupo
4. 2.1. Influência social, papel social e normas sociais
5. 2.2. Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores
6. 2.3. Padrão de grupo e motivação social
7. 2.4. Grupo e equipa de trabalho
8. 3. Comunicação
9. 3.1. Comunicação verbal e não-verbal, presencial e não presencial
10. 3.2. Fatores facilitadores e inibidores
11. 3.3. Comunicação entre equipas
12. 3.3.1. Fluxos de comunicação

13. 3.3.2. Comunicação vertical e horizontal
14. 3.3.3. Feedback do desempenho
15. 4. Trabalho em equipa
16. 4.1. Fatores pessoais, relacionais e organizacionais
17. 4.2. Estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa
18. 4.3. Formas e técnicas de organização do trabalho, cooperação e colaboração
19. 5. Técnicas de resolução de problemas e de tomada de decisão
20. 6. Gestão de tempo
21. 6.1. Técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias
22. 7. Trabalho online ou teletrabalho
23. 7.1. Condições facilitadoras, equipas 4D, atitude partilhada
24. 8. Saúde no trabalho

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00072	Gestão do tarifário da unidade hoteleira	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00072 - Gerir o tarifário da unidade hoteleira		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Pesquisar e analisar as disponibilidades e taxas de ocupação de alojamentos da concorrência.
2. Pesquisar e analisar as disponibilidades e taxas de ocupação da unidade hoteleira.
3. Efetuar a definição e alteração de preços dos alojamentos.
4. Efetuar a alteração de preços nos canais de venda.

Conteúdos

1. *Revenue Management* – princípios e ferramentas
2. Canais online - técnicas de pesquisa e gestão da informação
3. Técnicas de análise de informação estatística
4. Princípios do e-Commerce
5. Gestão de preços em hotelaria - estratégias e técnicas de gestão de preços e aplicações informáticas
6. Condições contratuais

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00073	Serviço de lavandaria e rouparia	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00073 - Efetuar o serviço de lavandaria e rouparia		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Interpretar as indicações relativas aos tipos de tecidos, cuidados de lavagem, secagem e passagem a ferro.
2. Identificar e aplicar os procedimentos definidos para limpeza de roupas a seco, dobragem, acondicionamento e arrumação de roupas.
3. Efetuar pequenos arranjos de costura nas roupas do hotel e dos clientes.
4. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados.
5. Controlar stocks de matérias-primas e utensílios.

Conteúdos

1. Organização do serviço de lavandaria e rouparia
2. Serviço de lavandaria – máquinas e equipamentos de lavar roupa, produtos de limpeza, processos e métodos de lavagem, processos de limpeza a seco
3. Serviço de rouparia – máquinas e equipamentos de passagem a ferro de roupa, processos e métodos de tratamento e arrumação da roupa
4. Serviço de costura – máquinas e utensílios, técnicas e aplicações de costura
5. Riscos profissionais e medidas preventivas
6. Regras de segurança e higiene aplicáveis
7. Registos dos serviços efetuados e aplicações informáticas

CrITÉRIOS de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00074	Gestão e organização dos serviços de andares e lavandaria	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00074 - Gerir e organizar os serviços de andares e lavandaria		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Elaborar estratégias de organização do serviço de andares e lavandaria.
2. Desenvolver o plano previsional de recursos humanos para o serviço de andares e lavandaria

3. Realizar um plano de compras para os bens e matérias-primas para o serviço de andares e lavandaria
4. Orçamentar as despesas anuais com utensílios, produtos de limpeza e produtos de higiene.

Conteúdos

1. Gestão empresarial e gestão por objetivos – princípios e estratégias de gestão na hotelaria.
2. Finalidades, organização e funcionamento geral da unidade hoteleira.
3. Serviços de andares e lavandaria - atribuições, funções e organização geral.
4. Técnicas de identificação de necessidades de recursos humanos e materiais.
5. Planeamento e organização do serviço – métodos e técnicas.
6. Técnicas e instrumentos para a elaboração de orçamentos.

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00075	Coordenação do serviço de andares	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00075 - Coordenar o serviço de andares		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Efetuar o planeamento e distribuição do trabalho diário de limpeza, arrumação e decoração dos vários espaços da unidade hoteleira.
2. Orientar e supervisionar a equipa de andares nos trabalhos de limpeza, arrumação e decoração.
3. Preencher a documentação relativa ao serviço de andares.

Conteúdos

1. Coordenação do serviço de andares
 - 1.1. métodos e técnicas de planeamento, organização e do trabalho e controlo de tempos
 - 1.2. Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho
2. Técnicas de comunicação
3. Técnicas de gestão de reclamações
4. Normas, técnicas de controlo e requisitos de qualidade do serviço
5. Formulários/registos dos serviços efetuados
6. Aplicações informáticas do serviço de andares - características e funcionalidades

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00076	Coordenação do serviço de lavandaria e rouparia	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00076 - Coordenar o serviço de lavandaria e rouparia		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Efetuar o controlo da recolha das roupas sujas dos alojamentos.
2. Organizar o trabalho diário da lavandaria e rouparia.
3. Orientar e supervisionar os trabalhos de lavagem e tratamento das roupas.
4. Preencher a documentação relativa ao serviço de lavandaria/rouparia.

Conteúdos

1. Coordenação dos serviços de andares e lavandaria
 - 1.1. Atribuições, funções, objetivos e formas de organização
 - 1.2. Métodos de planeamento, organização e supervisão do trabalho
 - 1.3. Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho
2. Técnicas de comunicação
3. Técnicas de gestão de reclamações
4. Normas, técnicas de controlo e requisitos da qualidade do serviço
5. Formulários/registos dos serviços efetuados
6. Aplicações informáticas do serviço de lavandaria e rouparia – características e funcionalidades

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00031	Ideias e oportunidades de negócio	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00031 - Criar e desenvolver ideias de negócio		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Identificar oportunidades de negócio.
2. Descrever, analisar e avaliar ideias de negócio.
3. Desenvolver a ideia de negócio.
4. Realizar a avaliação da ideia de negócio.

Conteúdos

1. Empreendedorismo - conceito e princípios
2. Criatividade e processo criativo
3. Inovação - conceito e tipos
4. Modelos e técnicas de geração de ideias
5. Criação de valor - nível individual, social e económico
6. Propriedade intelectual – importância, vantagens da proteção
7. Das oportunidades à ideia de negócio – técnicas e instrumentos de recolha e análise da informação
8. Negócio – etapas, tipos e modelos de negócio
9. Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
10. Desenvolvimento e avaliação da ideia de negócio
11. Boas práticas na criação de negócios

CrITÉRIOS de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.

UFCD00032	Plano de negócios	Horas 50	Pontos de Crédito 4,5
Associada à UC	UC00032 - Elaborar o plano de negócios		

Objetivos de Aprendizagem

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

1. Identificar os objetivos e tipos de plano de negócios.
2. Definir a estrutura de um plano de negócios.
3. Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

1. Plano de negócios
- 1.1. Conceito e objetivos
- 1.2. Tipos e estrutura
2. Plano de ação e de negócio – fases
3. Análise de mercado

- 6. 4. Plano de marketing – produtos e/ou serviços, marca, posicionamento e mercados, segmentos-alvo
- 7. 5. Circuitos e canais de vendas e canais de distribuição
- 8. 6. Imagem e comunicação
- 9. 7. Plano de comercialização – etapas, atividades, recursos
- 10. 8. Recursos – físicos, humanos e financeiros
- 11. 9. Plano de investimento
- 12. 10. Plano de financiamento – estruturas, fontes, custos de financiamento
- 13. 11. Viabilidade económico-financeira do projeto
- 14. 12. Plano de gestão e controlo do negócio

Critérios de Avaliação

Correspondem aos Critérios de Desempenho da respetiva Unidade de Competência.