

# REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS

## Técnico/a de Andares

**ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:** 811 – Hotelaria e Restauração

**CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO:** 8111005

**NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO:** 4

## Descrição Geral da Qualificação:

Planejar, coordenar e executar as atividades de limpeza, arrumação e decoração de quartos, andares e zonas comuns da unidade hoteleira.

## Condições de Contexto:

Pode atuar em estabelecimentos hoteleiros de várias tipologias, desde unidades hoteleiras como hotéis, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos.

## MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA<sup>1</sup>:

### UC OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Limpeza e arrumação		01	Limpar e arrumar quartos, casas de banho, andares e zonas comuns <sup>2</sup>
		02	Limpar e arrumar áreas públicas e internas da unidade hoteleira <sup>2</sup>
Lavandaria e rouparia		03	Executar o serviço de lavandaria/rouparia
		04	Prestar assistência a clientes no âmbito do serviço de andares <sup>3</sup>
Atendimento e relação com o cliente		05	Prestar assistência a clientes com necessidades especiais no âmbito do serviço de andares <sup>3</sup>
		06	Esclarecer dúvidas e gerir reclamações dos clientes relativamente ao serviço de <i>housekeeping</i>
Gestão de recursos materiais		07	Controlar e gerir stocks de materiais e equipamentos inerentes ao serviço de andares e lavandaria
Comunicação em línguas estrangeiras		08	Comunicar e interagir em língua inglesa no serviço de andares (nível B2 do QECRL) <sup>4</sup>

**BOLSA**  
**UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)**

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Gestão de emergências		09	Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração
Comunicação em línguas estrangeiras		10	Comunicar e interagir em língua estrangeira no serviço de andares (nível B1 do QECRL) <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

<sup>2</sup> A conclusão com sucesso das UC 01 e UC 02 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Limpeza e Arrumação.

<sup>3</sup> A conclusão com sucesso das UC 04 e UC 05 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Atendimento e Assistência ao Cliente.

<sup>4</sup> As UC de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de competências.

### BOLSA

#### UC DE ESPECIALIZAÇÃO EM GOVERNANTE/A DE ANDARES

As UC 11, UC 12, UC 13 e UC 14 permitem a obtenção de uma Certificação Intermédia de Especialização em Governante/a de Andares, após a obtenção da Qualificação em Técnico/a de Andares.

#### Descrição Geral da Qualificação:

Planejar e organizar as operações dos serviços de andares, *housekeeping*, lavandaria e rouparia da unidade hoteleira.

#### Condições de Contexto:

Pode atuar em estabelecimentos hoteleiros de várias tipologias, desde unidades hoteleiras como hotéis, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos.

#### MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

ÁREAS FUNCIONAIS	CÓDIGO	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Gestão do serviço		<b>11</b>	Planejar e organizar as operações do serviço de andares e <i>housekeeping</i>
		<b>12</b>	Coordenar o serviço de andares
		<b>13</b>	Coordenar o serviço de lavandaria/rouparia
Gestão de equipas		<b>14</b>	Coordenar as atividades das equipas de trabalho no serviço de andares

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 01

### LIMPAR E ARRUMAR QUARTOS, CASAS DE BANHO, ANDARES E ZONAS COMUNS

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Limpar e arrumar quartos, casas de banho, andares e zonas comuns

**2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
- Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP 1. Realizar a limpeza dos quartos, casas de banho, andares e espaços comuns</b>	CD 1.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos para a limpeza dos quartos CD 1.2. Utilizando os equipamentos e produtos adequados para a limpeza CD 1.3. Aplicando as técnicas de limpeza adequadas (lavar, aspirar, outras) CD 1.4. Aplicando as técnicas de remoção e separação do lixo CD 1.5. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho CD 1.6. Respeitando as normas relativas à privacidade do cliente
<b>RP 2. Arrumar os quartos, casas de banho, andares e espaços comuns</b>	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos definidos (substituição de roupas de cama e de casa de banho, reposição de roupas e artigos de higiene, reposição de material de secretária, entre outros) CD 2.2. Cumprindo as necessidades expressas pelo cliente CD 2.3. Cumprindo as necessidades específicas relacionadas com a mobilidade do cliente (pessoas com necessidades especiais)
<b>RP 3. Efetuar o tratamento e manutenção de plantas ornamentais e arranjos em quartos, casas de banho, andares e espaços comuns</b>	CD 3.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente CD 3.2. Cumprindo os procedimentos definidos para o tratamento e manutenção de plantas naturais (limpeza, rega, mudança de água, conservação) CD 3.3. Cumprindo os procedimentos definidos para a conservação de arranjos florais
<b>RP 4. Efetuar a limpeza e arrumação de cozinhas integradas em apartamentos turísticos e aparthotéis</b>	CD 4.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos para a limpeza de cozinhas CD 4.2. Utilizando os equipamentos e produtos adequados para a limpeza de cozinhas e seus equipamentos (bancadas, eletrodomésticos, equipamentos e utensílios) CD 4.3. Aplicando as técnicas de limpeza adequadas CD 4.4. Aplicando as técnicas de remoção e separação do lixo
<b>RP 5. Reportar/detetar faltas, problemas de funcionamento e avarias no funcionamento em equipamentos dos quartos, cozinhas e espaços comuns</b>	CD 5.1. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho CD 5.2. Cumprindo as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis CD 5.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços (recepção, economato, restaurante, outros)
<b>RP 6. Controlar os stocks de matérias-primas e utensílios do serviço de andares</b>	CD 6.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o controlo de stocks e inventariação de matérias-primas e utensílios do serviço de andares CD 6.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática) CD 6.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços

<b>RP 7. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados e de objetos encontrados</b>	CD 7.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente
	CD 7.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática)
	CD 7.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços

#### 4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Quartos, casas de banho, cozinhas, andares e espaços comuns devidamente limpos e arrumados. Registo do serviço efetuado.

#### 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Realizar a limpeza dos quartos, casas de banhos, andares e espaços comuns</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos e princípios da organização do serviço de andares</li> <li>• Postura e imagem profissional do empregado de andares</li> <li>• Funções do empregado de andares</li> <li>• Procedimentos de limpeza dos quartos, casas de banho, andares e espaços comuns</li> <li>• Tipologia de equipamentos, suas características e utilização</li> <li>• Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados no serviço de limpeza</li> <li>• Produtos de limpeza, características, aplicabilidades e cuidados de utilização</li> <li>• Técnicas de limpeza de espaços</li> <li>• Riscos e perigos associados ao trabalho de limpeza</li> <li>• Regras de segurança e higiene aplicáveis</li> <li>• Equipamentos de proteção individual adequados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar as orientações e os procedimentos definidos para a limpeza dos quartos, casas de banho, andares e espaços comuns</li> <li>• Selecionar as máquinas, aparelhos e utensílios a utilizar no serviço de limpeza</li> <li>• Utilizar os métodos, meios e produtos de limpeza mais adequados a cada situação de limpeza</li> <li>• Aplicar técnicas de limpeza de espaços</li> <li>• Aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais</li> <li>• Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>• Demonstrar respeito pela privacidade e intimidade do cliente</li> </ul>
<b>RP 2. Arrumar os quartos, casas de banho, andares e espaços comuns</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliário e equipamentos dos espaços das unidades hoteleiras</li> <li>• Tipos de roupas de cama e de casa de banho</li> <li>• Produtos de higiene das casas de banho</li> <li>• Produtos de papelaria e apetrechos associados</li> <li>• Produtos disponibilizados no minibar</li> <li>• Recursos (ajudas técnicas e produtos específicos) para pessoas com necessidades especiais</li> <li>• Métodos de arrumação e organização dos espaços</li> <li>• Métodos de arrumação e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar as orientações e os procedimentos definidos para a arrumação dos quartos, casas de banho, andares e espaços comuns</li> <li>• Utilizar os métodos de arrumação e organização dos espaços</li> <li>• Selecionar e utilizar os métodos de arrumação de espaços adequados a pessoa com necessidades especiais</li> <li>• Aplicar técnicas de feitura de cama e arrumação de casas de banho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>• Demonstrar respeito pela privacidade e intimidade do cliente</li> </ul>

	<p>organização dos espaços adequados a pessoas com necessidades especiais (deficiência visual ou motora ou mobilidade reduzida)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicas de feitura de cama e arrumação de casas de banho</li> <li>▪ Procedimentos internos de arrumação dos quartos, casas de banho, andares e espaços comuns</li> <li>▪ Riscos e perigos associados ao trabalho de arrumação</li> <li>▪ Regras de segurança e higiene aplicáveis</li> <li>▪ Equipamentos de proteção individual adequados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais</li> <li>▪ Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual</li> </ul>	
<b>RP 3. Efetuar o tratamento e manutenção de plantas ornamentais e arranjos em quartos, casas de banho, andares e espaços comuns</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normas gerais de decoração de espaços e normas internas sobre decoração de quartos, casas de banho, andares e espaços comuns</li> <li>▪ Normas gerais de arranjos florais</li> <li>▪ Técnicas de tratamento e conservação de plantas e arranjos florais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar as normas de decoração em contexto de hotelaria</li> <li>▪ Selecionar e aplicar técnicas de tratamento e conservação de plantas ornamentais e arranjos florais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>
<b>RP 4. Efetuar a limpeza e arrumação de cozinhas integradas em apartamentos turísticos e aparthotéis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimentos de limpeza de cozinhas integradas em apartamentos ou aparthotéis</li> <li>▪ Tipologia de equipamentos, suas características e utilização</li> <li>▪ Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados no serviço de limpeza</li> <li>▪ Produtos de limpeza, características, aplicabilidades e cuidados de utilização</li> <li>▪ Técnicas de limpeza de cozinhas e equipamentos de cozinha (bancadas, piso, eletrodomésticos, placa, loiças e equipamentos)</li> <li>▪ Riscos e perigos associados ao trabalho de limpeza</li> <li>▪ Regras de segurança e higiene aplicáveis</li> <li>▪ Equipamentos de proteção individual adequados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar as orientações e os procedimentos definidos para a limpeza de cozinhas e equipamentos</li> <li>▪ Utilizar os métodos, meios e produtos de limpeza mais adequados a cada situação de limpeza</li> <li>▪ Aplicar técnicas de limpeza de eletrodomésticos e equipamentos de cozinha</li> <li>▪ Aplicar técnicas de lavagem de loiça e utensílios de cozinha</li> <li>▪ Aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais</li> <li>▪ Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>▪ Demonstrar respeito pela privacidade e intimidade do cliente</li> </ul>
<b>RP 5. Reportar/detectar e reportar faltas, problemas de funcionamento e avarias no funcionamento em equipamentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimentos para deteção e reporte de faltas e problemas de funcionamento em equipamentos</li> <li>▪ Conceitos e princípios da comunicação entre departamentos em hotelaria</li> <li>▪ A importância da interligação entre serviços</li> <li>▪ Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, economato, manutenção, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar os procedimentos definidos para a deteção e reporte de faltas e problemas de funcionamento em equipamentos</li> <li>▪ Aplicar técnicas de comunicação interna</li> <li>▪ Aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais</li> <li>▪ Selecionar e utilizar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>

		equipamentos de proteção individual	
<b>RP 6. Controlar os stocks de matérias-primas e utensílios do serviço de andares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos para o controlo de stocks e inventariação de matérias-primas e equipamentos</li> <li>• Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (supervisão, manutenção, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar os procedimentos internos para o controlo de stocks e inventariação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP 7. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados e de objetos encontrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de preenchimento de formulários do serviço de andares</li> <li>• Procedimentos de registo de achados</li> <li>• Aplicações informáticas do serviço de andares: características e funcionalidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar procedimentos de preenchimento de formulários do serviço de andares</li> <li>• Aplicar procedimentos de registo de achados</li> <li>• Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática relativa ao serviço de andares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Máquinas, equipamentos e utensílios utilizados na limpeza e arrumação. Produtos de limpeza. Equipamentos e utensílios utilizados no tratamento e conservação de plantas ornamentais e arranjos florais. Equipamentos de proteção individual (luvas, cinta de contenção, entre outros). Aplicação informática para registo dos serviços realizados. Procedimentos internos aplicáveis à arrumação de quartos, casas de banho, cozinha, andares e espaços comuns. Fichas técnicas das máquinas, equipamentos, utensílios e produtos de limpeza. Procedimentos internos para o reporte de faltas e falhas detetadas. Formulários em formato digital ou suporte papel para registo dos serviços efetuados e objetos encontrados.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 02

### LIMPAR E ARRUMAR ÁREAS PÚBLICAS E INTERNAS DA UNIDADE HOTELEIRA

#### 1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Limpar e arrumar áreas públicas e internas da unidade hoteleira

#### 2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
- Bolsa

#### 3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Realizar a limpeza dos centros de bem-estar, ginásios e outros espaços	CD 1.1. Cumprindo as orientações do plano de trabalho e os procedimentos definidos (distribuição de trabalhos pelas equipas, tempo médio para cada limpeza, etc.) CD 1.2. Utilizando os equipamentos e produtos adequados para a limpeza dos espaços CD 1.3. Aplicando as técnicas de limpeza adequadas CD 1.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
RP 2. Realizar a limpeza e arrumação de jardins e espaços exteriores	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos definidos para a limpeza e arrumação de jardins e espaços exteriores CD 2.2. Utilizando os equipamentos e produtos adequados para a limpeza de jardins e espaços exteriores CD 2.3. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho
RP 3. Efetuar a limpeza e arrumação de escritórios e outras áreas internas da unidade hoteleira	CD 3.1. Cumprindo as orientações do plano de trabalho e os procedimentos definidos (distribuição de trabalhos pelas equipas, tempo médio para cada limpeza, etc.) CD 3.2. Utilizando os equipamentos e produtos adequados para a limpeza de escritórios e outras áreas internas
RP 4. Detetar e reportar faltas, problemas de funcionamento em equipamentos e falhas de segurança dos quartos, cozinhas e espaços comuns	CD 4.1. Cumprindo os procedimentos para verificação e reporte de situações anómalias
RP 5. Controlar os stocks de roupas, matérias-primas e utensílios do serviço de andares	CD 5.1 Cumprindo os procedimentos definidos internamente para o controlo de stocks e inventariação de matérias-primas e utensílios do serviço de andares CD 5.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática)
RP 6. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados e de objetos encontrados	CD 6.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos internas para o preenchimento de formulários diversos (serviços realizados, objetivos encontrados, etc.) CD 6.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática)

#### 4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Áreas públicas (SPA, salas de eventos, jardins, etc.) e internas (escritórios, balneários, etc.) devidamente limpas e arrumadas. Registo do serviço efetuado. Registo de falhas ou problemas detetados. Reporte e registo de objetivos encontrados.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Realizar a limpeza dos centros de bem-estar, ginásios e outros espaços públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de limpeza dos centros de bem-estar, ginásios e outros espaços</li> <li>• Tipologia de equipamentos, suas características e utilização</li> <li>• Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados no serviço de limpeza</li> <li>• Produtos de limpeza, características, aplicabilidades e cuidados de utilização</li> <li>• Técnicas de limpeza de espaços</li> <li>• Riscos e perigos associados ao trabalho de limpeza</li> <li>• Regras de segurança e higiene aplicáveis</li> <li>• Equipamentos de proteção individual adequados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar as orientações e os procedimentos definidos para a limpeza dos centros de bem-estar, ginásios e outros espaços</li> <li>• Selecionar as máquinas, aparelhos e utensílios a utilizar no serviço de limpeza</li> <li>• Utilizar os métodos, meios e produtos de limpeza mais adequados a cada situação de limpeza</li> <li>• Aplicar técnicas de limpeza de espaços</li> <li>• Aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais</li> <li>• Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>• Demonstrar respeito pela privacidade e intimidade do cliente</li> </ul>
<b>RP 2. Realizar a limpeza e arrumação de jardins e espaços exteriores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliário e equipamentos dos espaços das unidades hoteleiras</li> <li>• Métodos de arrumação e organização de jardins e espaços exteriores</li> <li>• Riscos e perigos associados ao trabalho de arrumação</li> <li>• Equipamentos de proteção individual adequados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar as orientações e os procedimentos definidos para a arrumação de jardins e espaços exteriores</li> <li>• Utilizar os métodos de arrumação e organização dos espaços</li> <li>• Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>• Demonstrar respeito pela privacidade e intimidade do cliente</li> </ul>
<b>RP 3. Efetuar a limpeza e arrumação de escritórios e outras áreas internas da unidade hoteleira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos para limpeza e arrumação de escritórios e outras áreas internas da unidade hoteleira</li> <li>• Regras de segurança e higiene aplicáveis</li> <li>• Equipamentos de proteção individual adequados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar os procedimentos de limpeza e arrumação de escritórios e outras áreas internas da unidade hoteleira</li> <li>• Selecionar e utilizar produtos e utensílios para a limpeza</li> <li>• Utilizar equipamentos de proteção individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>
<b>RP 4. Detetar e reportar faltas, problemas de funcionamento em equipamentos e falhas de segurança dos quartos, cozinhas e espaços comuns</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos para deteção e reporte de faltas e problemas de funcionamento em equipamentos</li> <li>• Conceitos e princípios da comunicação entre departamentos em hotelaria</li> <li>• A importância da interligação entre serviços</li> <li>• Circuito e procedimentos de comunicação interna entre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar os procedimentos definidos para a deteção e reporte de faltas e problemas de funcionamento em equipamentos</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação interna</li> <li>• Aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>

	serviços (alojamento, receção, economato, manutenção, outros)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual</li> </ul>	
<b>RP 5. Controlar os stocks de roupas, matérias-primas e utensílios do serviço de limpeza e arrumação das áreas públicas e internas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimentos para gestão de stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar os procedimentos definidos para a gestão de stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> <li>Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>
<b>RP 6. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados e de objetos encontrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimentos para a gestão dos perdidos e achados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar os procedimentos internos para a gestão de perdidos e achados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Máquinas, equipamentos e utensílios utilizados na limpeza e arrumação de áreas sociais, *health club*, SPA, ginásios, e outros espaços da unidade hoteleira. Produtos de limpeza. Equipamentos de proteção individual (luvas, cinta de contenção, entre outros). Aplicação informática para registo dos serviços realizados. Procedimentos internos aplicáveis à arrumação de áreas sociais, *health club*, SPA, ginásios, e outros espaços da unidade hoteleira. Fichas técnicas das máquinas, equipamentos, utensílios e produtos de limpeza. Procedimentos internos para o reporte de faltas e falhas detetadas. Formulários em formato digital ou em suporte de papel para registo dos serviços efetuados e objetos encontrados.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 03

### EXECUTAR O SERVIÇO DE LAVANDARIA/ROUPARIA

#### **1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Executar o serviço de lavandaria/rouparia

#### **2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
- Bolsa

#### **3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP 1. Receber, separar e marcar as roupas do hotel, dos funcionários e dos clientes</b>	CD 1.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos para o tratamento de roupas CD 1.2. Utilizando os procedimentos de separação das roupas (grau de sujidade, tipos de tecidos, outros) CD 1.3. Aplicando as técnicas de marcação das roupas CD 1.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho CD 1.5. Respeitando as normas relativas à privacidade do cliente CD 1.6. Cumprindo os procedimentos internos para o registo de prestação de serviço ao cliente
<b>RP 2. Lavar, secar e passar a roupa a ferro</b>	CD 2.1. Cumprindo os procedimentos definidos para o tratamento de roupas CD 2.2. Respeitando as características dos tecidos e os cuidados a ter com cada um deles CD 2.3. Cumprindo as técnicas de passagem a ferro para cada tipo de tecido
<b>RP 3. Organizar, distribuir e armazenar as roupas tratadas</b>	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos internos para a organização, distribuição e armazenagem das roupas lavadas CD 3.2. Cumprindo as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis CD 3.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços (recepção, economato, restaurante, outros)
<b>RP 4. Efetuar pequenos arranjos de costura nas roupas do hotel e dos clientes</b>	CD 4.1. Cumprindo as técnicas de arranjos de costura (bainhas, botões, franjas, outros) CD 4.2. Cumprindo os procedimentos internos para o registo de prestação de serviço ao cliente
<b>RP 5. Controlar os stocks de matérias-primas e utensílios do serviço de andares</b>	CD 5.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o controlo de stocks e inventariação de matérias-primas e utensílios do serviço de andares CD 5.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática) CD 5.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços
<b>RP 6. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados e de objetos encontrados</b>	CD 6.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o registo do serviço de lavandaria CD 6.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática) CD 6.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços

#### **4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Roupa do hotel, dos funcionários ou dos clientes, tratada. Registos do serviço lavandaria realizado.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Receber, separar e marcar as roupas do hotel, dos funcionários e dos clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos e princípios da organização do serviço de lavandaria</li> <li>• Equipamentos e meios de trabalho</li> <li>• Organização do serviço de lavandaria</li> <li>• Constituição do stock da lavandaria</li> <li>• Procedimentos de receção, separação e marcação das roupas</li> <li>• Procedimentos internos de requisição e registo dos serviços de lavandaria ao cliente</li> <li>• Tipos de tecidos e suas características</li> <li>• Técnicas de separação de roupas</li> <li>• Riscos e perigos associados ao trabalho da lavandaria</li> <li>• Regras de segurança e higiene aplicáveis</li> <li>• Equipamentos de proteção individual adequados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar as orientações e os procedimentos definidos para o serviço da lavandaria</li> <li>• Aplicar as técnicas de separação das roupas</li> <li>• Aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais</li> <li>• Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>• Demonstrar respeito pela privacidade e intimidade do cliente</li> </ul>
<b>RP 2. Lavar, secar e passar a roupa a ferro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processos e métodos de lavagem de roupa</li> <li>• Máquinas e equipamentos utilizados na lavagem de roupa</li> <li>• Produtos utilizados na limpeza a seco</li> <li>• Processos e métodos de secagem de roupa</li> <li>• Procedimentos de passagem de roupa a ferro</li> <li>• Procedimentos internos para limpeza de roupa a seco</li> <li>• Riscos e perigos associados ao trabalho da lavandaria</li> <li>• Regras de segurança e higiene aplicáveis</li> <li>• Equipamentos de proteção individual adequados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar as indicações relativas aos tipos de tecidos, cuidados de lavagem, secagem e passagem a ferro</li> <li>• Selecionar e utilizar os processos e métodos de lavagem, secagem e passagem da roupa a ferro</li> <li>• Aplicar os procedimentos gerais e internos para a limpeza de roupa a seco</li> <li>• Aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais</li> <li>• Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>
<b>RP 3. Organizar, distribuir e armazenar as roupas tratadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos relativos à dobragem, acondicionamento e arrumação de roupas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar os procedimentos definidos relativos à dobragem, acondicionamento e arrumação de roupas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>

<p><b>RP 4. Efetuar pequenos arranjos de costura nas roupas do hotel e dos clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Máquinas e equipamentos utilizados nos trabalhos básicos de costura</li> <li>▪ Técnicas básicas de costura (bainhas, botões, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selecionar e aplicar máquinas e equipamentos de costura</li> <li>▪ Selecionar e aplicar técnicas de costura à mão e à máquina</li> <li>▪ Aplicar os procedimentos internos para a realização de arranjos de costura</li> <li>▪ Aplicar procedimentos de manutenção e conservação das máquinas e equipamentos</li> <li>▪ Aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais</li> <li>▪ Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atuar de acordo com as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>
<p><b>RP 5. Controlar os stocks de matérias-primas e utensílios do serviço de lavandaria</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimentos para o controlo de stocks e inventariação de matérias-primas e equipamentos do serviço de lavandaria</li> <li>▪ Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (supervisão, manutenção, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar os procedimentos internos para o controlo de stocks e inventariação</li> <li>▪ Aplicar os procedimentos de comunicação interna para o controlo de stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>
<p><b>RP 6. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados e de objetos encontrados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimentos de preenchimento de formulários do serviço de lavandaria</li> <li>▪ Aplicações informáticas do serviço de lavandaria: características e funcionalidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar procedimentos de preenchimento de formulários do serviço de lavandaria</li> <li>▪ Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática relativa ao serviço de lavandaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Máquinas, equipamentos e utensílios utilizados na lavagem, secagem e passagem a ferro da roupa. Produtos de limpeza a seco. Equipamentos e utensílios utilizados nos arranjos de costura. Documentação relativa ao serviço prestado (requisições e impressos de serviço). Equipamentos de proteção individual. Aplicação informática para registo dos serviços realizados. Procedimentos internos aplicáveis ao serviço de lavandaria. Fichas técnicas das máquinas, equipamentos, utensílios e produtos de limpeza. Procedimentos internos para o registo dos serviços efetuados. Informação técnica sobre tecidos, suas características, cuidados na lavagem, secagem e passagem a ferro. Formulários em formato digital ou suporte papel para registo dos serviços efetuados.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 04

### PRESTAR ASSISTÊNCIA A CLIENTES NO ÂMBITO DO SERVIÇO DE ANDARES

#### **1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Prestar assistência a clientes no âmbito do serviço de andares

#### **2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
- Bolsa

#### **3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP 1. Atender e responder a pedidos dos clientes (substituição de roupas, fornecimento de roupa extra ou produtos de higiene, outros)</b>	CD 1.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente CD 1.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente CD 1.3. Cumprindo as necessidades expressas pelo cliente CD 1.4. Demonstrando descrição relativamente aos pedidos dos clientes
<b>RP 2. Responder a pedidos de informação e esclarecimento sobre serviços de andares (funcionamento de equipamentos, normas de serviços, horários, outros)</b>	CD 2.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente CD 2.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente CD 2.3. Demonstrando disponibilidade e empenho na satisfação do pedido do cliente
<b>RP 3. Atender reclamações por parte dos clientes</b>	CD 3.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente CD 3.2. Demonstrando controlo emocional perante situações de reclamação do cliente
<b>RP 4. Atender a pedidos de tratamento de roupas por parte dos clientes</b>	CD 4.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente CD 4.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
<b>RP 5. Remover tabuleiros e outros materiais relativos a room service ou outros</b>	CD 5.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente CD 5.2. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços (cozinha, receção, andares, outros)
<b>RP 6. Controlar os stocks de matérias-primas e utensílios do serviço de andares</b>	CD 6.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o controlo de stocks e inventariação de matérias-primas e utensílios do serviço de andares CD 6.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática) CD 6.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços
<b>RP 7. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados</b>	CD 7.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o registo dos serviços realizados CD 7.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática) CD 7.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços

#### **4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Assistência prestada ao cliente. Registo de serviços efetuados (lavandaria, fornecimento de produtos, outros).

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Atender e responder a pedidos dos clientes (substituição de roupa, fornecimento de roupa extra ou produtos de higiene, outros)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos e princípios de comunicação em contexto de hotelaria e especificamente na área do serviço de quartos</li> <li>• Técnicas de comunicação oral</li> <li>• Técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico, em contexto de hotelaria</li> <li>• Postura e imagem profissional do empregado de andares</li> <li>• Tipologia de clientes e suas características</li> <li>• As questões éticas associadas à função do empregado de andares (sigilo, descrição, responsabilidade)</li> <li>• Procedimentos internos relativos ao serviço de andares</li> <li>• Normas protocolares para clientes especiais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação adequadas às características dos clientes</li> <li>• Aplicar procedimentos internos relativos ao serviço de andares</li> <li>• Selecionar e utilizar normas protocolares para clientes especiais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar Cumprindo as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente</li> <li>• Comunicar com diferentes tipos de clientes</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta</li> </ul>
<b>RP 2. Responder a pedidos de informação e esclarecimento sobre serviços de andares (funcionamento de equipamentos, normas de serviços, horários, outros)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de comunicação oral</li> <li>• Técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico, em contexto de hotelaria</li> <li>• Organização da unidade hoteleira e normas de funcionamento dos vários serviços</li> <li>• Procedimentos de utilização e normas gerais de funcionamento dos equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns</li> <li>• Procedimentos internos em caso de avarias e falhas dos equipamentos</li> <li>• Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, restaurante, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação adequadas às características dos clientes</li> <li>• Selecionar e utilizar os procedimentos de utilização e normas gerais de funcionamento dos equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns</li> <li>• Selecionar e aplicar os procedimentos adequados em caso de avarias e falhas dos equipamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar cumprindo as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente</li> <li>• Comunicar com diferentes tipos de clientes</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta</li> </ul>
<b>RP 3. Atender reclamações por parte dos clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos e princípios da gestão de reclamações</li> <li>• Estratégias de gestão de reclamações</li> <li>• O controlo emocional na gestão de reclamações</li> <li>• Procedimentos gerais e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecionar e utilizar estratégias de gestão de reclamações</li> <li>• Aplicar procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar cumprindo as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo</li> </ul>

	internos em situações de reclamação		<ul style="list-style-type: none"> <li>• cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>▪ Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente</li> <li>▪ Comunicar com diferentes tipos de clientes</li> <li>▪ Demonstrar capacidade de escuta</li> <li>▪ Demonstrar controlo emocional perante situações de reclamação</li> </ul>
<b>RP 4. Atender a pedidos de tratamento de roupas por parte dos clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicas de comunicação oral</li> <li>▪ Técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico, em contexto de hotelaria</li> <li>▪ Procedimentos internos relativos ao serviço de lavandaria e tratamento de roupas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico</li> <li>▪ Aplicar técnicas de comunicação adequadas às características dos clientes</li> <li>▪ Aplicar procedimentos internos relativos ao serviço de lavandaria e tratamento de roupas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atuar cumprindo as orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>▪ Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente</li> <li>▪ Comunicar com diferentes tipos de clientes</li> <li>▪ Demonstrar capacidade de escuta</li> </ul>
<b>RP 5. Remover tabuleiros e outros materiais relativos a room service ou outros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimentos para a remoção de tabuleiros e outros materiais relativos a room service</li> <li>▪ Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, restaurante, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar os procedimentos para a remoção de tabuleiros e outros materiais relativos a room service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP 6. Controlar os stocks de matérias-primas e utensílios do serviço de andares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimentos para o controlo de stocks e inventariação de matérias-primas e equipamentos</li> <li>▪ Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (supervisão, manutenção, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar os procedimentos internos para o controlo de stocks e inventariação</li> <li>▪ Aplicar os procedimentos de comunicação interna para o controlo de stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP 7. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados</li> <li>▪ Aplicações informáticas do serviço de andares: características e funcionalidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar procedimentos de preenchimento de registos dos serviços efetuados</li> <li>▪ Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática relativa ao serviço de andares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema/aplicação informática para registo dos serviços efetuados. Meios de comunicação: telefone, intercomunicador, outro. Procedimentos internos relativamente à prestação de serviços ao cliente no âmbito do departamento de andares. Procedimentos gerais e internos relativamente a reclamações dos clientes.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 05

### **PRESTAR ASSISTÊNCIA A CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS NO ÂMBITO DO SERVIÇO DE ANDARES**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Prestar assistência a clientes com necessidades especiais no âmbito do serviço de andares

**2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
- Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP 1. Acompanhar o cliente na deslocação dentro da unidade hoteleira</b>	CD 1.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para a assistência a pessoas com necessidades especiais CD 1.2. Comunicando de forma adequada ao cliente e à sua necessidade especial (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra) CD 1.3. Demonstrando interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade CD 1.4. Respeitando os ritmos das pessoas com mobilidade condicionada
<b>RP 2. Apoiar o cliente em pequenas tarefas específicas (arrumação de roupas, fazer a mala, outras)</b>	CD 2.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos em função da necessidade especial do cliente CD 2.2. Tendo em conta as especificidades especiais do cliente com limitações motoras, as soluções existentes e as necessidades expressas pelo cliente
<b>RP 3. Efetuar ajustamentos à arrumação do quarto e/ou às condições de mobilidade do cliente (remover tapetes, desviar obstáculos, retirar objetos, outros)</b>	CD 3.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos em função da necessidade especial do cliente CD 3.2. Tendo em conta as especificidades especiais do cliente com limitações motoras, as soluções existentes e as necessidades expressas pelo cliente
<b>RP 4. Verificar e adequar as condições de mobilidade e acessibilidade da casa de banho (existência de apoios específicos para o banho, alturas e dimensões adequada, outras)</b>	CD 4.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos em função da necessidade especial do cliente CD 4.2. Tendo em conta as especificidades especiais do cliente com limitações motoras, as soluções existentes e as necessidades expressas pelo cliente
<b>RP 5. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados</b>	CD 5.1. Cumprindo os procedimentos internos de registo dos serviços realizados CD 5.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática) CD 5.3. Cumprindo os procedimentos internos de comunicação entre os elementos da equipa de trabalho

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Assistência prestada ao cliente com necessidades especiais. Registo de serviços efetuados.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Acompanhar o cliente na deslocação dentro da unidade hoteleira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos e princípios fundamentais sobre Turismo inclusivo</li> <li>• Tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos</li> <li>• Condições de acessibilidade e recursos de apoio ao cliente</li> <li>• Formas de comunicação com pessoas com deficiência visual, auditiva e intelectual</li> <li>• Regras do atendimento presencial</li> <li>• Produtos de apoio à comunicação com pessoas com deficiência visual, auditiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as necessidades de acessibilidade dos clientes com necessidades especiais</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação face a face adequadas às necessidades especiais dos clientes</li> <li>• Aplicar as regras de atendimento presencial</li> <li>• Utilizar formas de comunicação adequadas à necessidade do cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade</li> <li>• Atuar cumprindo orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> </ul>
<b>RP 2. Apoiar o cliente em pequenas tarefas específicas (arrumação de roupas, fazer a mala, outras)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos gerais e internos para arrumação de roupas em armários e roupeiros, para pessoas com necessidades especiais</li> <li>• Procedimentos gerais e internos para fazer a mala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar procedimentos gerais e internos para arrumação de roupas em armários e roupeiros, para pessoas com necessidades especiais</li> <li>• Procedimentos gerais e internos para fazer a mala a pessoas com necessidades especiais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade</li> <li>• Cumprindo orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> </ul>
<b>RP 3. Efetuar ajustamentos à arrumação do quarto e/ou às condições de mobilidade do cliente (remover tapetes, desviar obstáculos, retirar objetos, outros)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos aplicáveis à organização do espaço e arrumação dos objetos adequada a pessoas com necessidades especiais (remoção de tapete, desvio de obstáculos, retirar de objetos, outros)</li> <li>• Exemplos de Boas Práticas de outras Unidades Hoteleiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecionar e aplicar os procedimentos relativos à arrumação dos objetos adequada a pessoas com necessidades especiais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar cumprindo orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> </ul>
<b>RP 4. Verificar e adequar as condições de mobilidade e acessibilidade da casa de banho (existência de apoios específicos para o banho, alturas e dimensões adequada, outras)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas relativas à mobilidade e acessibilidade nas casas de banho para pessoas com necessidades especiais</li> <li>• Recursos e ajudas técnicas de apoio ao cliente com necessidades especiais (banho, cuidados de higiene, deslocação, outras)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecionar e organizar os recursos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar cumprindo orientações superiores e no quadro da responsabilidade definida</li> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> </ul>

<p><b>RP 5. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados</li> <li>• Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, restaurante, outros)</li> <li>• Aplicações informáticas do serviço de andares: características e funcionalidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar procedimentos de preenchimento de registos dos serviços efetuados</li> <li>• Aplicar os procedimentos de comunicação interna entre serviços</li> <li>• Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática relativa ao serviço de andares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>
---	--	---	---

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Guia de Boas Práticas de Acessibilidade em Hotelaria. Recursos/Equipamentos de apoio ao cliente. *Guidelines* com procedimentos *standard* para assistência a clientes com vários tipos de necessidades específicas: mobilidade reduzida (idosos, obesos, etc.), pessoas com deficiência auditiva, visual, motora, intelectual, outra, no âmbito do serviço de andares.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 06

### ESCLARECER DÚVIDAS E GERIR RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES RELATIVAMENTE AO SERVIÇO DE HOUSEKEEPING

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Esclarecer dúvidas e gerir reclamações dos clientes relativamente ao serviço de *housekeeping*

**2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
- Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP 1. Atender e responder a pedidos de esclarecimento por parte dos clientes sobre o serviço de andares</b>	CD 1.1. Cumprindo com os procedimentos definidos internamente CD 1.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente CD 1.3. Demonstrando pro-atividade na satisfação do pedido do cliente
<b>RP 2. Atender a pedidos especiais no âmbito do room service</b>	CD 2.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente CD 2.2. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços (cozinha, receção, andares, etc.) CD 2.3. Cumprindo as normas protocolares aplicáveis
<b>RP 3. Gerir reclamações dos clientes</b>	CD 3.1. Cumprindo procedimentos gerais e internos para a gestão de reclamações CD 3.2. Demonstrando controlo emocional perante situações de reclamação do cliente CD 3.3. Demonstrando pro-atividade na resolução de problemas
<b>RP 4. Atender a pedidos especiais de tratamento de roupas por parte dos clientes</b>	CD 4.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para os serviços de lavandaria CD 4.2. Comunicando de forma clara e compreensível pelo cliente
<b>RP 5. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados</b>	CD 5.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o registo dos serviços realizados CD 5.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática) CD 5.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Assistência prestada ao cliente; Registo de serviços efetuados (*room service*, outros); Registo de reclamações.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Atender e responder a pedidos de esclarecimento por parte dos clientes sobre o serviço de andares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos e princípios de comunicação em contexto de hotelaria e especificamente na área do serviço de quartos</li> <li>• Técnicas de comunicação oral</li> <li>• Técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico, em contexto de hotelaria</li> <li>• Postura e imagem profissional do empregado de andares</li> <li>• Tipologia de clientes e suas características</li> <li>• As questões éticas associadas à função do empregado de andares (sigilo, descrição, responsabilidade)</li> <li>• Normas protocolares para clientes especiais</li> <li>• Organização da unidade hoteleira e normas de funcionamento dos vários serviços</li> <li>• Procedimentos de utilização e normas gerais de funcionamento dos equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns (ar condicionado, televisão, cofres, etc.)</li> <li>• Procedimentos internos em caso de avarias e falhas dos equipamentos</li> <li>• Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, restaurante, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação adequadas às características dos clientes</li> <li>• Aplicar procedimentos internos relativos ao serviço de andares</li> <li>• Selecionar e utilizar normas protocolares para clientes especiais</li> <li>• Selecionar e utilizar os procedimentos de utilização e normas gerais de funcionamento dos equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns</li> <li>• Selecionar e aplicar os procedimentos adequados em caso de avarias e falhas dos equipamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente</li> <li>• Comunicar com diferentes tipos de clientes</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta</li> </ul>
<b>RP 2. Atender a pedidos especiais no âmbito do room service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de preparação de pequenos-almoços e refeições simples em <i>room service</i></li> <li>• Procedimentos para a remoção de tabuleiros e outros materiais relativos a <i>room service</i></li> <li>• Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, restaurante, outros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de preparação de pequenos-almoços e refeições simples em <i>room service</i></li> <li>• Aplicar os procedimentos para a remoção de tabuleiros e outros materiais relativos a <i>room service</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>• Trabalhar em equipa</li> <li>• Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP 3. Gerir reclamações dos clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos e princípios da gestão de reclamações</li> <li>• Estratégias de gestão de reclamações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecionar e utilizar estratégias de gestão de reclamações</li> <li>• Aplicar procedimentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O controlo emocional na gestão de reclamações</li> <li>• Procedimentos gerais e internos em situações de reclamação</li> <li>• O impacto das reclamações mal geridas</li> <li>• Técnicas de fidelização do cliente</li> </ul>	gerais e internos de gestão de reclamações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente</li> <li>• Comunicar com diferentes tipos de clientes</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta</li> <li>• Demonstrar controlo emocional perante situações de reclamação</li> </ul>
<b>RP 4. Atender a pedidos especiais de tratamento de roupas por parte dos clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de comunicação oral</li> <li>• Técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico, em contexto de hotelaria</li> <li>• Procedimentos internos relativos ao serviço de lavandaria e tratamento de roupas</li> <li>• Características dos tecidos</li> <li>• Técnicas de limpeza e tratamento de roupas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação adequadas às características dos clientes</li> <li>• Aplicar procedimentos internos relativos ao serviço de lavandaria e tratamento de roupas</li> <li>• Aplicar técnicas de limpeza e tratamento de roupas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos</li> <li>• Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do cliente</li> <li>• Comunicar com diferentes tipos de clientes</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta</li> <li>• Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP 5. Preencher documentação relativa ao registo dos serviços efetuados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados</li> <li>• Aplicações informáticas do serviço de andares: características e funcionalidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar procedimentos de preenchimento de registos dos serviços efetuados</li> <li>• Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática relativa ao serviço de andares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Sistema/aplicação informática para registo dos serviços efetuados; Meios de comunicação: telefone, intercomunicador, outro. Procedimentos internos relativamente à prestação de serviços ao cliente no âmbito do departamento de andares. Procedimentos gerais e internos relativamente a reclamações dos clientes.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 07

### CONTROLAR E GERIR STOCKS DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS INERENTES AO SERVIÇO DE ANDARES E LAVANDARIA

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Controlar e gerir stocks de materiais e equipamentos inerentes ao serviço de andares e lavandaria

**2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
- Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP 1. Controlar o estado de conservação dos materiais e equipamentos dos quartos, andares e zonas comuns	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos definidos internamente  CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços (recepção, economato, outros)  CD 1.3. Cumprindo as normas de qualidade aplicáveis
RP 2. Inventariar os stocks de roupas, utensílios e materiais inerentes ao serviço de andares e lavandaria	CD 2.1. Utilizando os mapas de controlo previstos nos procedimentos internos  CD 2.2. Cumprindo as normas de qualidade aplicáveis
RP 3. Efetuar a proposta de aquisição de roupas, equipamentos e materiais relativo ao serviço de andares e lavandaria	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos internos para as encomendas e compras  CD 3.2. Em função das ocupações e da previsões de ocupação
RP 4. Rececionar e armazenar as roupas, utensílios e materiais do serviço de andares e lavandaria	CD 4.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o registo de entrada  CD 4.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática)  CD 4.3. Cumprindo as técnicas de acondicionamento e arrumação de produtos e materiais

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Mapas de controlo de roupas, utensílios e materiais em falta nos quartos, andares e zonas comuns. Mapa de controlo de equipamentos, utensílios e produtos da lavandaria. Formulários para a proposta de aquisição de roupa, equipamentos e materiais do serviço de andares e lavandaria. Mapa de stocks atualizados.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Controlar o estado de conservação dos materiais e equipamentos dos quartos, andares e zonas comuns</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de mobiliário, equipamentos, materiais e produtos utilizados nos setores de andares e lavandaria e suas características</li> <li>▪ Tipos e características dos diferentes tipos de roupas do hotel</li> <li>▪ Características de qualidade que devem possuir as roupas do hotel, o mobiliário e o equipamento dos serviços de andares e lavandaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar normas de qualidade aplicáveis ao serviço de andares</li> <li>▪ Aplicar técnicas de controlo de qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP 2. Inventariar os stocks de roupas, utensílios e materiais inerentes ao serviço de andares e lavandaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicas e documentos de controlo e inventariação de bens e de determinação de necessidades de substituição</li> <li>▪ Técnicas e documentos de organização e gestão de stocks de materiais e produtos diversos necessários ao desenvolvimento da atividade dos serviços de andares e lavandaria</li> <li>▪ Técnicas e documentos de organização e gestão de stocks dos diferentes tipos de roupas do hotel</li> <li>▪ Técnicas e documentos de receção de materiais e produtos necessários à prestação de serviços e desenvolvimento das atividades dos serviços de andares e lavandaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar normas e procedimentos relativos gestão de stocks</li> <li>▪ Aplicar técnicas de gestão de stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP 3. Efetuar a proposta de aquisição de roupas, equipamentos e materiais relativo ao serviço de andares e lavandaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicas e documentos de organização e gestão de stocks dos diferentes tipos de roupas do hotel</li> <li>▪ Procedimentos de encomenda e compras em hotelaria</li> <li>▪ Sistema informático de gestão de stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de gestão de stocks dos diferentes tipos de roupas do hotel</li> <li>▪ Aplicar os procedimentos de encomenda e compras em hotelaria</li> <li>▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP 4. Rececionar e armazenar as roupas, utensílios e materiais do serviço de andares e lavandaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicas e documentos de receção de roupas novas do hotel e de roupas para limpeza</li> <li>▪ Técnicas e documentos de receção de materiais e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas e documentos de receção e acondicionamento</li> <li>▪ Utilizar as funcionalidades do sistema informático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> </ul>

	<p>produtos necessários à prestação de serviços e desenvolvimento das atividades dos serviços de andares e lavandaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de acondicionamento de roupas, utensílios e materiais</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
--	--	--	--

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Computador e aplicações informáticas de gestão de stocks. Normas de qualidade. Normas internas e procedimentos de gestão de stocks. Normas de receção e acondicionamento de roupas, utensílios e materiais do serviço de andares e lavandaria.

## BOLSA

### UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

#### FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 09

#### **ATUAR EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA EM HOTELARIA E RESTAURAÇÃO**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração

**2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
- Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP 1. Atuar em situações de doença súbita ou acidente</b>	CD 1.1. Cumprindo o protocolo para identificação de situações de doença súbita mais frequentes na restauração (cozinha, bar, cozinha) e hotelaria (recepção, andares, SPA): AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação, queimaduras) CD 1.2 Cumprindo o protocolo para atuação em caso de suspeita de doença subida CD 1.3. Cumprindo o protocolo para avaliação de vítima (observação de sinais, sintomas e sinais vitais) CD 1.4. Cumprindo as prioridades de atuação previstas no protocolo (ABCDE) CD 1.5. Executando o exame primário ao indivíduo como previsto no protocolo CD 1.6. Executando o exame secundário ao indivíduo como previsto no protocolo
<b>RP 2. Pedir auxílio especializado</b>	CD 2.1. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes CD 2.2. Cumprindo as regras de comunicação em situações de emergência (transmissão de informação clara e rigorosa acerca da situação, número de vítimas, local, outras)
<b>RP 3. Colocar a vítima em posição lateral de segurança</b>	CD 3.1. Cumprindo os passos definidos no protocolo para colocar uma vítima em posição lateral de segurança
<b>RP 4. Prestar os primeiros socorros a situações de doença súbita ou acidente</b>	CD 4.1. Cumprindo o âmbito de atuação previsto no protocolo de atuação em situações de emergência (AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação, queimaduras) CD 4.2. Cumprindo as etapas previstas no protocolo para cada situação de doença súbita ou acidente CD 4.3. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes
<b>RP 5. Realizar curativos simples em ferimentos simples ou superficiais</b>	CD 5.1. Cumprindo o âmbito de atuação previsto no protocolo de atuação em situações de emergência CD 5.2. Cumprindo o protocolo para a realização de intervenções simples CD 5.3. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes CD 5.4. Utilizando os equipamentos de proteção individual previstos no protocolo

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Vítima socorrida. Auxílio prestado.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Atuar em situações de doença súbita ou acidente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situações de emergência em hotelaria e restauração</li> <li>• Tipos de doença e acidentes mais frequentes na receção e andares</li> <li>• Tipos de doença e acidentes mais frequentes na cozinha, bar e restaurante</li> <li>• Tipos de doença e acidentes mais frequentes nos SPA</li> <li>• Protocolos de atuação em situações de emergência</li> <li>• Princípios dos primeiros socorros</li> <li>• Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente</li> <li>• A importância de cumprir os protocolos de atuação</li> <li>• A importância de garantir as condições de segurança do local e do socorrista</li> <li>• Ações de prevenção a realizar no local do acidente</li> <li>• Ações a realizar no socorro à vítima: exame primário e exame secundário</li> <li>• Controlo emocional em situações de emergência</li> <li>• Como manter a calma e promover a calma entre os presentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência em restauração e hotelaria</li> <li>• Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência, para deteção e avaliação de situações de doença súbita ou acidente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>• Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência</li> <li>• Atuar cumprindo os procedimentos definidos</li> <li>• Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>
<b>RP 2. Pedir auxílio especializado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situações de emergência em hotelaria e restauração</li> <li>• Tipos de doença e acidentes mais frequentes na receção e andares</li> <li>• Tipos de doença e acidentes mais frequentes na cozinha, bar e restaurante</li> <li>• Tipos de doença e acidentes mais frequentes nos SPA</li> <li>• Princípios dos primeiros socorros</li> <li>• Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente</li> <li>• Formas de acionar o pedido de socorro</li> <li>• A importância da comunicação em situações em emergência</li> <li>• Informações a transmitir em situação de emergência</li> <li>• Controlo emocional em situações de emergência</li> <li>• Como manter a calma e promover a calma entre os presentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência em restauração e hotelaria</li> <li>• Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência</li> <li>• Selecionar e transmitir informação relativa à situação de emergência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>• Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência</li> <li>• Atuar cumprindo os procedimentos definidos</li> <li>• Comunicar com diferentes interlocutores</li> </ul>
<b>RP 3. Colocar a vítima em posição lateral de segurança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situações de emergência em hotelaria e restauração</li> <li>• Protocolos de atuação em</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• situações de emergência</li> <li>• Princípios dos primeiros socorros</li> <li>• Sequência de ações em situações de doença súbita ou acidente</li> <li>• Ações a realizar no socorro à vítima: a posição lateral de segurança</li> <li>• Etapas do PLS</li> <li>• Controlo emocional em situações de emergência</li> <li>• Como manter a calma e promover a calma entre os presentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• em restauração e hotelaria</li> <li>• Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência</li> <li>• Utilizar os equipamentos de proteção individual adequado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• problemas</li> <li>• Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência</li> <li>• Atuar cumprindo os procedimentos definidos</li> </ul>
<b>RP 4. Prestar os primeiros socorros a situações de doença súbita ou acidente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situações de emergência em hotelaria e restauração</li> <li>• Tipos de doença e acidentes mais frequentes na receção e andares</li> <li>• Tipos de doença e acidentes mais frequentes na cozinha, bar e restaurante</li> <li>• Tipos de doença e acidentes mais frequentes nos SPA</li> <li>• Procedimentos de atuação em caso de doença súbita ou acidente: AVC, Convulsões, Choque, Desmaios, Desidratação, Feridas; Fraturas, Hemorragias, Hiperglicemia/Hipoglicémia, Insolação, Intoxicação e Queimaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar documentos e normativos relativamente a situações de emergência em restauração e hotelaria</li> <li>• Interpretar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência</li> <li>• Utilizar os equipamentos de proteção individual adequado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>• Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência</li> <li>• Atuar cumprindo os procedimentos definidos</li> <li>• Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>
<b>RP 5. Realizar curativos simples em ferimentos simples ou superficiais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos para a realização de curativos em ferimentos simples ou superficiais: Cortes pouco profundos e Queimaduras de 1º grau</li> <li>• Regras de segurança e saúde no trabalho</li> <li>• Regras para utilizar os EPI</li> <li>• Procedimentos para a gestão de resíduos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e aplicar os procedimentos para a realização dos curativos simples</li> <li>• Utilizar os equipamentos de proteção individual adequados</li> <li>• Analisar e aplicar os procedimentos de gestão de resíduos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>• Demonstrar controlo emocional perante situações de emergência</li> <li>• Atuar cumprindo os procedimentos definidos</li> <li>• Cumprir as normas de segurança e saúde no trabalho</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Caixa de primeiros socorros. Equipamentos de proteção individual. Manual de primeiros socorros. Protocolos de atuação em situações de emergência. Protocolo de atuação em caso de doença súbita ou acidente. Contactos dos serviços de emergência. Procedimentos de segurança e higiene. Procedimentos para a gestão de resíduos.

## BOLSA

### UC DE ESPECIALIZAÇÃO EM GOVERNANTE/A DE ANDARES

#### FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 11

#### PLANEAR E ORGANIZAR AS OPERAÇÕES DO SERVIÇO DE ANDARES E *HOUSEKEEPING*

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Planear e organizar as operações do serviço de andares e *housekeeping*

**2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Governante/a de Andares

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP 1. Colaborar na definição de objetivos para o serviço de andares e lavandaria</b>	CD 1.1. Cumprindo as orientações estratégicas definidas para o estabelecimento hoteleiro CD 1.2. Cumprindo as regras de definição de objetivos SMART CD 1.3. Cumprindo o plano previsional de atividades para o estabelecimento
<b>RP 2. Propor estratégias de organização do serviço de andares e lavandaria (<i>outsourcing vs. internalização; formas de divisão do trabalho; outras</i>)</b>	CD 2.1. Cumprindo as orientações estratégicas definidas para o estabelecimento hoteleiro CD 2.2. Cumprindo os modelos de organização do trabalho aplicáveis ao serviço de andares e lavandaria (divisão funcional, trabalho individual, outros)
<b>RP 3. Elaborar o plano previsional de recursos humanos para o serviço de andares e lavandaria</b>	CD 3.1. Cumprindo as orientações estratégicas definidas para o estabelecimento hoteleiro CD 3.2. Cumprindo o plano previsional de atividades para o estabelecimento CD 3.3. Aplicando as técnicas de planeamento previsional de recursos humanos
<b>RP 4. Elaborar o plano de compras para os bens e matérias-primas para o serviço de andares e lavandaria</b>	CD 4.1. Cumprindo as orientações estratégicas definidas para o estabelecimento hoteleiro CD 4.2. Cumprindo o plano previsional de atividades para o estabelecimento
<b>RP 5. Elaborar o orçamento anual das despesas com utensílios, produtos de limpeza, produtos de higiene para distribuição, roupas, entre outras</b>	CD 5.1. Cumprindo as orientações do departamento financeiro CD 5.2. Cumprindo o plano previsional de atividades para o estabelecimento CD 5.3. Aplicando as técnicas de elaboração de orçamentos

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Objetivos, estratégias, plano previsional de recursos humanos e materiais, e orçamento anual do serviço de andares e lavandaria.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Colaborar na definição de objetivos para o serviço de andares e lavandaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Princípios de gestão empresarial e de gestão por objetivos aplicáveis à hotelaria</li> <li>▪ Política, objetivos e organização geral da entidade em que se situa a sua atividade</li> <li>▪ Finalidades, organização e funcionamento geral de uma unidade hoteleira e aplicabilidade da gestão por objetivos</li> <li>▪ Atribuições, funções e organização geral dos serviços de andares e lavandaria</li> <li>▪ Técnicas de identificação de necessidades de recursos humanos e materiais</li> <li>▪ Técnicas de planeamento</li> <li>▪ Métodos de organização do trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores da unidade hoteleira</li> <li>▪ Selecionar e utilizar técnicas de planeamento</li> <li>▪ Interpretar o plano previsional de atividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP 2. Propor estratégias de organização do serviço de andares e lavandaria (<i>outsourcing vs. internalização; formas de divisão do trabalho; outras</i>)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Princípios de gestão empresarial e de gestão por objetivos aplicáveis à hotelaria</li> <li>▪ Finalidades, organização e funcionamento geral de uma unidade hoteleira e aplicabilidade da gestão por objetivos</li> <li>▪ Atribuições, funções e organização geral dos serviços de andares e lavandaria</li> <li>▪ Estratégias de gestão em hotelaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar o plano previsional de atividades</li> <li>▪ Aplicar técnicas de identificação de recursos materiais</li> <li>▪ Selecionar e propor estratégias de gestão em hotelaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP 3. Elaborar o plano previsional de recursos humanos para o serviço de andares e lavandaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finalidades, organização e funcionamento geral de uma unidade hoteleira e aplicabilidade da gestão por objetivos</li> <li>▪ Técnicas de identificação de necessidades de recursos humanos e materiais</li> <li>▪ Tipos e técnicas de técnicas de planeamento</li> <li>▪ Instrumentos de planeamento de ação</li> <li>▪ Métodos de organização do trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de identificação de recursos humanos</li> <li>▪ Selecionar e utilizar técnicas de planeamento</li> <li>▪ Utilizar instrumentos de planeamento de ação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP 4. Elaborar o plano de compras para os bens e matérias-primas para o serviço de andares e lavandaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finalidades, organização e funcionamento geral de uma unidade hoteleira e aplicabilidade da gestão por objetivos</li> <li>▪ Técnicas de identificação de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de identificação de recursos materiais</li> <li>▪ Selecionar e utilizar técnicas de planeamento</li> <li>▪ Utilizar instrumentos de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar</li> </ul>

	<p>necessidades de recursos materiais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos e técnicas de técnicas de planeamento</li> <li>▪ Instrumentos de planeamento de ação</li> <li>▪ Métodos de organização do trabalho</li> </ul>	planeamento de ação	<p>em função de objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP 5. Elaborar o orçamento anual das despesas com utensílios, produtos de limpeza, produtos de higiene para distribuição, roupas, entre outras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finalidades, organização e funcionamento geral de uma unidade hoteleira e aplicabilidade da gestão por objetivos</li> <li>▪ Técnicas de identificação de necessidades de recursos humanos e materiais</li> <li>▪ Tipos e técnicas de técnicas de planeamento</li> <li>▪ Instrumentos de planeamento de ação</li> <li>▪ Técnicas de elaboração de orçamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de identificação de recursos materiais</li> <li>▪ Aplicar técnicas de elaboração de orçamentos</li> <li>▪ Selecionar e utilizar técnicas de planeamento</li> <li>▪ Utilizar instrumentos de planeamento de ação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Computador e aplicações informáticas. Ferramentas informáticas de apoio ao planeamento. Plano previsional das atividades do estabelecimento hoteleiro. Documentos orientadores (objetivos estratégicos, estratégia, outros). Legislação e normativos relativamente aos recursos humanos e materiais das unidades hoteleiras. Documentos de política da qualidade. Normas internas e procedimentos de organização dos serviços.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 12

### COORDENAR O SERVIÇO DE ANDARES

#### 1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Coordenar o serviço de andares

#### 2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Governante/a de Andares

#### 3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP 1. Controlar a situação de ocupação dos alojamentos e informar a receção e outros serviços (lavandaria, restaurante, outros)</b>	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos definidos internamente CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços (recepção, lavandaria, restaurante, outros) CD 1.3. Cumprindo os procedimentos internos para o registo (mapa de controlo de ocupações) CD 1.4. Cumprindo as regras de segurança e saúde no trabalho CD 1.5. Cumprindo as normas relativas à privacidade do cliente CD 1.6. Cumprindo os procedimentos internos para o registo de prestação de serviço ao cliente
<b>RP 2. Planear e organizar o trabalho diário de limpeza, arrumação e decoração dos vários espaços da unidade hoteleira</b>	CD 2.1. Em função das ocupações e da previsões de ocupação CD 2.2. Distribuindo o trabalho em função do pessoal disponível CD 2.3. Cumprindo as legislação laboral e normas internas de organização de equipas de trabalho
<b>RP 3. Orientar e supervisionar os trabalhos de limpeza, arrumação e decoração</b>	CD 3.1. Cumprindo os procedimentos gerais e internos para a limpeza, organização e decoração CD 3.2. Cumprindo as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis CD 3.3. Comunicando de forma clara e objetiva com o colaborador CD 3.4. Em função das ocupações e da previsões de ocupação CD 3.5. Cumprindo as normas de utilização de aparelhos, utensílios e produtos de limpeza definidas nas fichas técnicas
<b>RP 4. Elaborar normas de organização e decoração dos vários espaços da unidade hoteleira</b>	CD 4.1. Cumprindo as boas práticas de gestão dos serviços de andares e <i>housekeeping</i> CD 4.2. Cumprindo as normas gerais e internas da qualidade CD 4.3. Cumprindo as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis
<b>RP 5. Preencher documentação relativa ao serviço de andares</b>	CD 5.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o registo dos serviços de andares CD 5.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática) CD 5.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços

#### 4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Mapas de controlo de ocupações. Documentos de planeamento, registo e controlo de tempos e atividades do serviço de andares e *housekeeping*. Normas de organização e decoração.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Controlar a situação de ocupação dos alojamentos e informar a receção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atribuições, funções e organização geral dos serviços de andares e lavandaria</li> <li>▪ Objetivos e estratégias de desenvolvimento previstas para os serviços de andares</li> <li>▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho, aplicáveis ao serviço de andares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores da unidade hoteleira</li> <li>▪ Aplicar métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>▪ Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar</li> <li>▪ Comunicar de forma eficaz</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP 2. Planejar e organizar o trabalho diário de limpeza, arrumação e decoração dos vários espaços da unidade hoteleira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho, aplicáveis ao serviço de andares</li> <li>▪ Técnicas de gestão do trabalho e controlo de tempos, no âmbito dos serviços de andares</li> <li>▪ Métodos e técnicas de realização do trabalho no serviço de andares</li> <li>▪ Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores da unidade hoteleira</li> <li>▪ Aplicar métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho</li> <li>▪ Aplicar técnicas de gestão do trabalho e controlo do tempo</li> <li>▪ Selecionar métodos e técnicas de realização dos trabalhos do serviço de andares</li> <li>▪ Aplicar técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>▪ Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar</li> <li>▪ Comunicar de forma eficaz</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP 3. Orientar e supervisionar os trabalhos de limpeza, arrumação e decoração</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicas de supervisão do trabalho e orientação de pessoal, aplicáveis aos serviços de andares</li> <li>▪ Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho</li> <li>▪ Técnicas de comunicação</li> <li>▪ Tipologia dos aposentos, suas características e respetivas exigências de arrumação e decoração</li> <li>▪ Características e exigências de cuidados específicos das diferentes zonas e espaços integrados no setor de andares</li> <li>▪ Normas de qualidade aplicáveis aos trabalhos de limpeza, arrumação e decoração dos setores de andares</li> <li>▪ Técnicas de controlo da qualidade e seus requisitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho</li> <li>▪ Aplicar técnicas de supervisão e orientação do pessoal</li> <li>▪ Interpretar normas e procedimentos relativos à organização dos quartos e espaços</li> <li>▪ Interpretar normas e procedimentos de qualidade aplicáveis</li> <li>▪ Aplicar técnicas de controlo da qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>▪ Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar</li> <li>▪ Comunicar de forma eficaz</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>

	(objetividade, flexibilidade, adequação à situação e possibilidade de correção), aplicáveis ao serviço de andares		
<b>RP 4. Elaborar normas de organização e decoração dos vários espaços da unidade hoteleira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipologia dos aposentos, suas características e respetivas exigências de arrumação e decoração</li> <li>▪ Características e exigências de cuidados específicos das diferentes zonas e espaços integrados no setor de andares</li> <li>▪ Mobiliário e equipamento característico de cada tipo de alojamento, dos espaços comuns e dos espaços de serviço</li> <li>▪ Tipos de roupas e sua diferenciação por tipos de alojamentos</li> <li>▪ Normas internas de mudança de roupas</li> <li>▪ Normas gerais de organização e decoração de espaços hoteleiros</li> <li>▪ Normas de qualidade aplicáveis aos trabalhos de limpeza, arrumação e decoração dos setores de andares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar normas e procedimentos relativos à organização dos quartos e espaços</li> <li>▪ Interpretar normas e procedimentos de qualidade aplicáveis</li> <li>▪ Aplicar técnicas de controlo da qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Demonstrar pro-atividade na antecipação e resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP 5. Preencher documentação relativa ao serviço de andares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimentos internos de registo de informação</li> <li>▪ Sistema informático e suas funcionalidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar os procedimentos internos de registo da informação</li> <li>▪ Utilizar o sistema informático e as funcionalidades adequadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Computador e aplicações informáticas. Ferramentas informáticas de apoio ao planeamento. Plano previsional das atividades do estabelecimento hoteleiro. Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas. Normas de qualidade. Normas internas e procedimentos de organização dos serviços. Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 13

### COORDENAR O SERVIÇO DE LAVANDARIA/ROUPARIA

#### **1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Coordenar o serviço de lavandaria/rouparia

#### **2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Governante/a de Andares

#### **3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP 1. Controlar a recolha das roupas sujas dos alojamentos</b>	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos definidos internamente para a recolha de roupas CD 1.2. Controlando o cumprimento dos procedimentos internos para o registo de roupas sujas entregues na lavandaria/rouparia CD 1.3. Controlando o cumprimento das regras de segurança e saúde no trabalho
<b>RP 2. Planear e organizar o trabalho diário da lavandaria/rouparia</b>	CD 2.1. Em função das orientações superiores e da forma de organização do serviço (concessionado, <i>outsourcing</i> , outro) CD 2.2. Distribuindo o trabalho em função do pessoal disponível CD 2.3. Cumprindo a legislação laboral e normas internas de organização de equipas de trabalho
<b>RP 3. Orientar e supervisionar os trabalhos de lavagem e tratamento das roupas</b>	CD 3.1. Controlando o cumprimento dos procedimentos gerais e internos para a limpeza e tratamento de roupas CD 3.2. Controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis CD 3.3. Comunicando de forma clara e objetiva com o colaborador CD 3.4. Em função das ocupações e da previsões de ocupação CD 3.5. Controlando o cumprimento das normas de utilização de aparelhos, utensílios e produtos utilizados na lavagem e tratamento de roupas
<b>RP 4. Preencher documentação relativa ao serviço de lavandaria/rouparia</b>	CD 4.1. Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o registo dos serviços de lavandaria/rouparia CD 4.2. Utilizando os suportes previstos (manual ou com recurso a aplicação informática) CD 4.3. Cumprindo os procedimentos internos para a articulação entre serviços

#### **4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Mapas de controlo de roupas sujas enviadas para a lavandaria/rouparia. Documentos de planeamento, registo e controlo de tempos e atividades do serviço de lavandaria/rouparia. Normas de organização do serviço de lavandaria/rouparia.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP 1. Controlar a recolha das roupas sujas dos alojamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atribuições, funções e organização geral dos serviços de andares e lavandaria</li> <li>▪ Objetivos e formas de organização para o serviço de lavandaria/rouparia</li> <li>▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho, aplicáveis ao serviço de lavandaria/roupas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores da unidade hoteleira</li> <li>▪ Aplicar métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Pro-atividade</li> <li>▪ Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar</li> <li>▪ Comunicar de forma eficaz</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>
RP 2. Planear e organizar o trabalho diário da lavandaria/rouparia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho, aplicáveis ao serviço de lavandaria/roupas</li> <li>▪ Objetivos e formas de organização para o serviço de lavandaria/roupas</li> <li>▪ Normas de qualidade do serviço de lavandaria/rouparia</li> <li>▪ Técnicas de gestão do trabalho e controlo de tempos, no âmbito dos serviços de andares</li> <li>▪ Métodos e técnicas de realização do trabalho na lavandaria/roupas</li> <li>▪ Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar planos estratégicos e procedimentos gerais para o serviço</li> <li>▪ Aplicar métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho</li> <li>▪ Analisar e aplicar normas de qualidade</li> <li>▪ Aplicar técnicas de gestão do trabalho e controlo do tempo</li> <li>▪ Seleccionar métodos e técnicas de realização dos trabalhos da lavandaria/rouparia</li> <li>▪ Aplicar técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Pro-atividade</li> <li>▪ Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar</li> <li>▪ Comunicar de forma eficaz</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>
RP 3. Orientar e supervisionar os trabalhos de lavagem e tratamento das roupas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicas de supervisão do trabalho e orientação de pessoal, aplicáveis aos serviços de andares</li> <li>▪ Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho</li> <li>▪ Técnicas de comunicação</li> <li>▪ Tipos de tecidos e técnicas de lavagem e tratamento</li> <li>▪ Características e exigências de cuidados específicos dos diferentes tecidos</li> <li>▪ Normas de qualidade aplicáveis à lavandaria/rouparia</li> <li>▪ Técnicas de controlo da qualidade e seus requisitos (objetividade, flexibilidade, adequação à situação e possibilidade de correção),</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho</li> <li>▪ Aplicar técnicas de supervisão e orientação do pessoal</li> <li>▪ Interpretar normas e procedimentos para a lavagem e tratamento de roupas</li> <li>▪ Interpretar normas e procedimentos de qualidade aplicáveis</li> <li>▪ Aplicar técnicas de controlo da qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Capacidade de atuar em função de objetivos</li> <li>▪ Pro-atividade</li> <li>▪ Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar</li> <li>▪ Comunicar de forma eficaz</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para trabalhar em equipa</li> </ul>

	aplicáveis ao serviço da lavandaria/rouparia		
<b>RP 4. Preencher documentação relativa ao serviço da lavandaria/rouparia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimentos internos de registo de informação</li> <li>▪ Sistema informático e suas funcionalidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar os procedimentos internos de registo da informação</li> <li>▪ Utilizar o sistema informático e as funcionalidades adequadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Computador e aplicações informáticas. Ferramentas informáticas de apoio ao planeamento. Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas. Normas de qualidade. Normas internas e procedimentos de organização dos serviços de lavandaria e rouparia. Normas gerais e internas relativamente à segurança e saúde no trabalho.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 14

### COORDENAR AS ATIVIDADES DAS EQUIPAS DE TRABALHO NO SERVIÇO DE ANDARES

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Coordenar as atividades das equipas de trabalho no serviço de andares

**2. TIPO UNIDADE DE COMPETÊNCIA:**

- Nuclear
- Bolsa/ Especialização em Governante/a de Andares

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP 1. Organizar as equipas de trabalho do serviço de andares</b>	CD 1.1. Cumprindo o plano de atividades e o plano de produção (mensal, semanal, diário)
	CD 1.2. Cumprindo os procedimentos internos para a organização dos turnos (horários, folgas, outros)
	CD 1.3. Cumprindo as orientações do departamento de Recursos Humanos e a legislação em vigor
	CD 1.4. Definindo objetivos individualmente e para a equipa de trabalho
	CD 1.5. Motivando as equipas para o cumprimento dos objetivos, das normas e procedimentos internos
<b>RP 2. Orientar e supervisionar os trabalhos das equipas</b>	CD 2.1. Cumprindo as normas e procedimentos gerais e internos para a organização e funcionamento do serviço
	CD 2.2. Controlando o cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
	CD 2.3. Cumprindo as técnicas de comunicação em contexto laboral
	CD 2.4. Corrigindo os desempenhos quando necessário, em função dos critérios de desempenho definidos
<b>RP 3. Controlar a assiduidade e as normas laborais em vigor</b>	CD 3.1. Cumprindo com as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para o controlo da assiduidade
	CD 3.2. Cumprindo com a legislação em vigor
	CD 3.3. Utilizando os mecanismos de controlo da assiduidade, pontualidade, folgas, e outras normas laborais
	CD 3.4. Gerando relatórios estatísticos e mapas de controlo da assiduidade, pontualidade, folgas e outras normas laborais

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Procedimentos para a organização das equipas de trabalho. Mapas e instrumentos de gestão do trabalho (escalas de trabalho, distribuição das tarefas, outros). Instrumentos de controlo de assiduidade e pontualidade. Mapas de registo dos trabalhos efetuados.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP 1. Organizar as equipas de trabalho do serviço de andares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Legislação laboral e normativos internos de gestão administrativa de recursos humanos</li> <li>▪ Normas de organização e gestão do serviço alojamento e receção</li> <li>▪ Direitos e deveres laborais</li> <li>▪ Técnicas de gestão de recursos humanos</li> <li>▪ Conceitos e princípios de relacionamento interpessoal</li> <li>▪ Conceitos e princípios de comunicação em contexto laboral</li> <li>▪ Estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar e selecionar informação sobre direitos e deveres laborais</li> <li>▪ Aplicar as normas de organização dos serviços de alojamento e receção</li> <li>▪ Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos</li> <li>▪ Aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral</li> <li>▪ Analisar e adaptar estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>▪ Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para comunicar de forma eficaz com diferentes interlocutores</li> </ul>
<b>RP 2. Orientar e supervisionar os trabalhos das equipas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normas de organização e gestão do serviço alojamento e receção</li> <li>▪ Técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos</li> <li>▪ Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de segurança e higiene alimentar</li> <li>▪ Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>▪ Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade</li> <li>▪ Conceitos e princípios de relacionamento interpessoal</li> <li>▪ Conceitos e princípios de comunicação em contexto laboral</li> <li>▪ Modelos de liderança em contexto organização</li> <li>▪ Estratégias de liderança e gestão de equipas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar e selecionar informação sobre direitos e deveres laborais</li> <li>▪ Analisar e adequar as normas de organização do serviço de alojamento e receção</li> <li>▪ Aplicar mecanismos de controlo das normas de segurança e higiene alimentar</li> <li>▪ Aplicar mecanismos de controlo das normas de segurança e saúde no trabalho</li> <li>▪ Aplicar mecanismos de controlo das normas de qualidade</li> <li>▪ Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos</li> <li>▪ Aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral</li> <li>▪ Utilizar estratégias de liderança e gestão de equipas de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>▪ Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para comunicar de forma eficaz com diferentes interlocutores</li> </ul>
<b>RP 3. Controlar a assiduidade e as normas laborais em vigor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normas de organização e gestão do serviço de alojamento e receção</li> <li>▪ Técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos</li> <li>▪ Procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais</li> <li>▪ Conceitos e princípios de relacionamento interpessoal</li> <li>▪ Conceitos e princípios de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar e selecionar informação sobre direitos e deveres laborais</li> <li>▪ Analisar e adequar as normas de organização do serviço de alojamento e receção</li> <li>▪ Aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais</li> <li>▪ Aplicar técnicas e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidade de definir objetivos</li> <li>▪ Demonstrar proatividade na antecipação e resolução de problemas</li> <li>▪ Capacidade de liderar: dar instruções/orientar e motivar</li> <li>▪ Demonstrar capacidade para comunicar de forma eficaz com diferentes interlocutores</li> </ul>

	<p>comunicação em contexto laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho</li> </ul>	<p>instrumentos de gestão de recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral</li> <li>▪ Utilizar estratégias de liderança e gestão de equipas de trabalho</li> </ul>	<p>eficaz com diferentes interlocutores</p>
--	---	--	---

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Computador e aplicações informáticas. Ferramentas informáticas de apoio à gestão de recursos humanos. Legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas de trabalho. Normas de qualidade. Normas internas e procedimentos internos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras obrigações laborais. Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho. Normas gerais e internas relativas à higiene e segurança alimentar.