



REFERENCIAL DE FORMAÇÃO ADAPTADO (RFA)

Pessoas com Deficiências e Incapacidades (PCDI)

EM VIGOR

	
<p>Área de Educação e Formação</p>	<p>811 . Hotelaria e Restauração</p>
<p>Código e Designação do Referencial de Formação</p>	<p>811180_RFA - Empregado/a de Andares</p> <hr/> <p>Nível de Qualificação do QNQ: 2</p>
<p>Modalidades de Educação e Formação</p>	<p>Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade</p>
<p>Publicação e actualizações</p>	<p>Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 4 de 29 de Janeiro de 2010 com entrada em vigor a 29 de Janeiro de 2010.</p>
<p>Observações</p>	

1. Perfil de Saída¹

Descrição Geral

O/A Empregado/a de Andares é o/a profissional que executa, sob supervisão, o serviço de limpeza, arrumação e decoração dos quartos, andares e zonas comuns e do serviço de lavandaria/rouparia da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes, respeitando as normas de protecção do ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho.

Actividades Principais

- Efectuar o trabalho de limpeza, arrumação e decoração dos quartos, andares e zonas comuns.
- Assegurar a assistência a clientes durante a sua estada.
- Colaborar com o serviço de lavandaria/rouparia.
- Controlar o estado de conservação dos equipamentos da área de alojamento da unidade e dos produtos de consumo e materiais necessários ao serviço de limpeza e arrumação dos quartos, andares e zonas comuns e ao serviço de lavandaria/rouparia.
- Colaborar no aprovisionamento e gestão do *stock* dos produtos de consumo e dos materiais necessários aos serviços, com o seu superior hierárquico, nomeadamente, no controlo do *stock* dos produtos de higiene pessoal e dos produtos de limpeza necessários à limpeza dos quartos, casas de banho e roupas.
- Participar na elaboração periódica do inventário das roupas, dos objectos e dos equipamentos afectos aos serviços.
- Preencher documentação relativa ao exercício da sua actividade, nomeadamente, o registo dos quartos/andares limpos.

¹ Este perfil corresponde ao perfil profissional de Assistente Administrativo adaptado a pessoas com deficiências e incapacidades.

2. Organização do Referencial de Formação

Formação para a Inclusão (FI)

Formação para a Integração

Código ²	UFCD	Horas
6369PCDI	1 Portefólio	25
6370PCDI	2 Balanço de competências/Plano individual de formação	50
6371PCDI	3 Igualdade de oportunidades	25
6372PCDI	4 Procura activa de emprego	50
6373PCDI	5 Legislação laboral	25
6374PCDI	6 Empreendedorismo	25

Formação de Base

Áreas De Competências - Chave	Horas
Cidadania e Empregabilidade (CE)	150
Linguagem e Comunicação (LC)	150
Matemática para a Vida (MV)	150
Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)	150

Formação Tecnológica

Código ²		UFCD pré-definidas	Horas
3803APCDI	1	Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio - noções básicas	75
3376APCDI	2	Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho	75
6389PCDI	3	Conceitos de saúde e factores de risco	50
3377APCDI	4	Práticas de segurança, higiene e saúde nos serviços de andares em hotelaria	100
3539APCDI	5	Deontologia e ética profissional	50
3378ACH	6	Organização e funcionamento do serviço de andares	75
3379ACH	7	Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza	100
3380APCDI	8	Processos e métodos de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	100
3381APCDI	9	Processos e métodos de arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	100
3382APCDI	10	Atendimento e assistência a clientes	75
3383APCDI	11	Língua Inglesa - serviço de andares	50
0350APCDI	12	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	100
3385APCDI	13	Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria/rouparia	50
3386	14	Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza das secções de lavandaria/rouparia	50
3387APCDI	15	Processos e métodos de lavagem de roupa	75
3388APCDI	16	Processos e métodos de secagem e passagem de roupa	100
3390APCDI	17	Processos e técnicas de costura	50
3391ACH	18	Informação aos clientes	50
3392APCDI	19	Língua Inglesa – serviço de roupa - lavandaria	50
3394APCDI	20	Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação no serviço de andares	75
3395APCDI	21	Conservação e manutenção no serviço de andares	50
3396APCDI	22	Técnicas de decoração no serviço de andares	50
3397APCDI	23	Técnicas de decoração floral	50
Total:			1600

Formação Prática em Contexto de Trabalho

1200 H

²Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

3. Desenvolvimento da Formação

3.1. Formação para a Integração

6369PCDI	Portefólio	Carga horária 25 horas
-----------------	-------------------	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Estruturar o dossiê/portefólio.
---------------------	---

Conteúdos

- Aspectos gráficos de escrita e de organização
 - Coerência das experiências de aprendizagem relevantes
 - Adequação e fundamentação
 - Natureza pessoal, problematização, abrangência e profundidade
 - Objectivos adequados ao projecto
-

6370PCDI	Balanco de competências/Plano individual de formação	Carga horária 50 horas
-----------------	---	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer as singularidades das pessoas. Reconhecer as necessidades/interesses/expectativas pessoais. Identificar o perfil de competências.
---------------------	--

Conteúdos

- Singularidades pessoais
 - Projecto de vida individual
 - Diversos estilos de aprendizagem
 - Necessidades/interesses/expectativas pessoais
 - O equilíbrio entre o balanço de competências construído, avaliado e/ou as evidências observadas
 - Perfil de competências
 - A formação centrada na pessoa
 - Valorização de pontos fortes
 - Estratégias, recursos e tempos
 - A reflexão sobre as práticas de formação
-

6371PCDI

Igualdade de oportunidades

Carga horária

25 horas

Objectivo(s)

- Identificar diferentes formas de desigualdade.
- Reconhecer as influências associadas às diversidades culturais, étnicas e religiosas.
- Identificar diferentes formas de discriminação pessoal, social e profissional.

Conteúdos

- Desigualdade do género
 - Fenómenos de violência em função do género (masculino/feminino)
 - Condições laborais face ao género
 - O masculino e o papel simbólico da linguagem
 - Assimetrias em função do género na comunicação
- Culturas, etnias e religiões
 - Diversidade como uma riqueza
 - Influências das diferentes culturas, etnias e religiões para a vida de um país
 - A importância das relações de interdependência num quadro de diversidade
- Comportamentos discriminatórios
 - Situações de discriminação ou abuso
 - Situações de desigualdade
 - Impactos na vida pessoal, social e profissional
 - Igualdade de oportunidades numa democracia paritária
 - Igualdades de oportunidades na deficiência

6372PCDI

Procura activa de emprego

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer os factores relevantes para a procura de emprego.
- Identificar as oportunidades de emprego.
- Elaborar um currículo.

Conteúdos

- A procura de emprego
 - O interesse, a motivação e a satisfação pessoal
 - A formação e as competências alcançadas
 - Profissões específicas e polivalências profissionais
 - Os pontos fortes e os pontos fracos
 - Modelos e tipos de emprego
- Oportunidades de emprego
 - Recursos locais - centros de emprego, GIP (Gabinetes de Inserção Profissional), centros de recursos especializados, agências privadas de colocação, empresas de trabalho temporário, bolsa de emprego *online*, Juntas de Freguesia, espaços comerciais
 - Redes relacionais (familiares, amigos, vizinhos, pessoas conhecidas)
 - Imprensa escrita, suporte electrónico, anúncios publicitários, outros
- Elaboração de currículo
 - Carta de apresentação
 - Identificação
 - Formação académica
 - Formação profissional
 - Experiência profissional
 - Actividades extras profissionais

6373PCDI

Legislação laboral

Carga horária

25 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar os direitos e deveres laborais.

Conteúdos

- Legislação e normas na área de trabalho
 - Caracterização da legislação da actividade profissional
 - Condições de trabalho
 - Assiduidade, férias e feriados
 - Direitos e deveres dos trabalhadores
 - Direitos e deveres dos empregadores
- Regulamentos internos na empresa

6374PCDI

Empreendedorismo

Carga horária

25 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar as características do ao empreendedorismo.
 - Reconhecer os procedimentos de estímulo ao empreendedorismo.

Conteúdos

- Características do empreendedorismo
 - Optimismo, iniciativa e criatividade
 - Conhecimento e inovação
 - Relacionamento interpessoal
 - Capacidade de liderança
 - Capacidade de organização
- Suportes ao empreendedorismo
 - Estratégias de intervenção
 - Resistência ao fracasso

3.2. Formação de Base

A componente da formação de base deve ser operacionalizada em função do *“Guia metodológico para o acesso das pessoas com deficiências e incapacidades ao processo de reconhecimento, validação e certificação de competências – nível básico”*.

3.3. Formação Tecnológica

3803APCDI	Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio - noções básicas	Carga horária 75 horas
-----------	---	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer o fenómeno turístico nacional.
---------------------	---

Conteúdos

- Aspectos fundamentais do fenómeno turístico
- Novas tendências do turismo
 - Tipos de turismo
 - Novos produtos e serviços turísticos
- Informação turística - locais
- Estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer
- A hotelaria
 - Definição, características e classificação
 - Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais
 - Os alojamentos turísticos
- A organização funcional de um hotel
 - Recepção/portaria
 - Andares
 - Lavandaria
 - Economato
 - Cozinha/pastelaria
 - Restaurante
 - Bar e animação
- Regulamentação da actividade hoteleira

3376APCDI	Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho	Carga horária 75 horas
-----------	---	----------------------------------

Objectivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as principais características e procedimentos organizacionais de uma empresa e respectiva legislação laboral.
---------------------	---

Conteúdos

- A empresa - estrutura e serviços
- Organização e tramitação processual – tipologia de documentos
- Organigrama
 - Estrutura hierárquica que define os níveis da organização
 - Os órgãos que compõem a estrutura
 - Os modos como os órgãos estão ligados e comunicam entre si
- Relações de autoridade e dependência funcional
- A comunicação na empresa
- Regulamentação do trabalho
- Indústria hoteleira

6389PCDI

Conceitos de saúde e factores de risco

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer os princípios fundamentais da Saúde e identificar os factores de risco no serviço.

Conteúdos

- Saúde vs Doença
- Noções básicas sobre agentes patogénicos
 - Desenvolvimento dos agentes patogénicos em diferentes meios
- Agentes nocivos à saúde
 - Consequências da não aplicação das regras de higiene e prevenção

3377APCDI

Práticas de segurança, higiene e saúde nos serviços de andares em hotelaria

Carga horária

100 horas

Objectivo(s)

- Identificar as normas e procedimentos de segurança, higiene e saúde no trabalho, com especial incidência nos serviços de andares em hotelaria.

Conteúdos

- Caracterização do sector e definição da profissão
- Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à higiene e segurança nos serviços de alojamento
- Meios e regras de segurança
 - Vestuário de protecção
 - Supressão da negligência e falta de atenção (regras de arrumação, ...)
 - Protecção de máquinas
 - Estabelecimento de condições de trabalho facilitadoras de segurança (ergonomia)
- Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais na unidade hoteleira
 - Normas do vestuário
 - Prevenção de choques eléctricos
 - Movimentação de peças pesadas
- Plano de segurança da unidade hoteleira
- Plano contra roubos
- Causas de acidentes no trabalho
- Componentes da caixa de primeiros socorros
 - Desinfectantes
 - Pensos e garrotes
 - Tesouras, pinças e outros
- Colaboração em situações de emergência, seguindo instruções directas das pessoas responsáveis
- Actuação em situações de emergência
- Noções gerais sobre os fogos
- Causas de risco de incêndio
 - Sistema de aquecimento e cozedura
 - Chaminé e tubos de fumo
 - Materiais inflamáveis
 - Aparelhos eléctricos
 - Trabalhadores e outras pessoas fumadoras
- Tipos de incêndio
- Sistemas de detecção
- Tipos de extintores
- Actuação em caso de incêndio

3539APCDI

Deontologia e ética profissional

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Reconhecer e aplicar os princípios fundamentais de deontologia e responsabilidade.

Conteúdos

- Princípios fundamentais
 - Deontologia e ética profissional
 - Actos lícitos e ilícitos, legítimos e ilegítimos
 - Responsabilidade
 - Segredo profissional

3378ACH

Organização e funcionamento do serviço de andares

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Identificar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes no alojamento, bem como procedimentos a aplicar no quotidiano e em ocasiões especiais.

Conteúdos

- Estrutura organizativa e funcional do serviço de andares
 - Áreas públicas
 - Zona de hóspedes
 - Zonas de serviço
- Contactos com outras secções
 - Direcção
 - Recepção
 - Cafetaria
 - Lavandaria/rouparia
 - Portaria
 - Serviços técnicos
 - Economato
- Secção de pessoal
- A organização do serviço de andares
 - Zona de hóspedes
 - Áreas públicas
 - Zona de serviço
 - Hierarquia profissional
 - Funções
 - Categorias profissionais
 - Normas de higiene pessoal
 - Regulamento interno
 - As chaves dos quartos
 - Controlo de aposentos livres
 - Controlo de ocupação
 - Registo de achados, levados e danificados
 - Preenchimento de impressos de serviço
- Imagem profissional do empregado/a de andares
 - Apresentação
 - Uniforme
 - Postura / comportamento profissional
- Procedimentos especiais – classificação dos hóspedes, seguindo instruções directas
 - Hóspedes VIP
 - Idosos
- Hóspedes com crianças

3379ACH

Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza

Carga horária
100 horas

- Objectivo(s)**
- Identificar máquinas, produtos e utensílios e as respectivas condições de utilização e conservação.

Conteúdos

- Tipos de equipamentos dos alojamentos e áreas comuns
 - Finalidades
 - Características
 - Modos de utilização
 - Condições de conservação
- Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados no serviço de limpeza, suas características, finalidades e utilização
 - Aspiradores, enceradores, máquina de lavar chão/alcatifa, aparelhos de limpeza de vidros
 - O carro de andares e a sua preparação
 - Baldes, vassouras, mopas, cabos extensíveis, panos,...
 - Instruções de funcionamento
 - Manuseamento e manutenção
 - Limpeza e arrumação das máquinas e utensílios
 - Cuidados a ter
- Produtos de limpeza, suas características, finalidades e métodos de aplicação
 - Composição, diluição e aplicação
 - Biodegradabilidade
 - Arrumação, rotulagem e manuseamento dos produtos
 - Precauções na sua utilização, aplicação e conservação
- Métodos e técnicas de execução dos trabalhos de limpeza

3380APCDI

Processos e métodos de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns

Carga horária
100 horas

- Objectivo(s)**
- Realizar, sob supervisão, o serviço de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.

Conteúdos

- Principais regras de organização do serviço de higienização e arrumação de quartos e espaços comuns
 - Horários
 - Prioridades
 - Limpeza e arrumação dos aposentos ocupados
 - Complementos dos aposentos de saída
 - Abertura de camas
 - Limpezas gerais
 - Arrumação e limpeza do escritório
- Processos e métodos de higienização
 - Revestimentos, móveis, tecidos, tapetes e outros
 - Espaços específicos -salas de convívio, restaurantes, espaços de animação infantil e outros
- Boas práticas de higiene e segurança no manuseamento de aparelhos e produtos de limpeza

3381APCDI

Processos e métodos de arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns

Carga horária
100 horas

Objectivo(s)

- Identificar e aplicar métodos, sob supervisão, de arrumação e decoração dos quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.

Conteúdos

- Métodos de arrumação, organização e decoração de quartos e casas de banho
- Mobiliário, produtos e objectos de adorno e decoração
 - Normas gerais de arrumação, organização e decoração
 - Técnicas de feitura de camas
 - Arrumação de casas de banho
 - Distribuição de produtos de higiene nas casas de banho
 - Apetrechamento dos quartos com materiais de papelaria
 - Reapetrechamento de produtos de mini-bar
- Normas gerais de decoração de espaços e normas internas sobre decoração de espaços comuns
 - Arranjos florais simples
 - Tratamento de plantas naturais e artificiais
- Organização da mudança de roupas
 - Identificação das roupas
 - Roupas dos quartos
 - Roupas das casas de banho
 - De serviço
 - Fardas
- Mudanças de roupas
 - Troca por troca e vales
- Arrumação de roupas
 - Na lavandaria, no ofício e no carro
- Roupas de hóspedes
 - Verificação da lista e verificação do estado, seguindo instruções directas
 - Tipo de tratamento e tipo de serviço, seguindo instruções directas

3382APCDI

Atendimento e assistência a clientes

Carga horária
75 horas

Objectivo(s)

- Assegurar o atendimento, sob supervisão, e a assistência aos clientes.

Conteúdos

- Vocabulário específico à profissão
- Técnicas de atendimento a clientes e relacionamento interpessoal
- Técnicas de protocolo e imagem pessoal
- Tipologias de clientes, suas características gerais e necessidades específicas
 - Clientes individuais
 - Grupos de clientes
 - Idosos
 - Crianças
 - VIP
- Atendimento de clientes especiais, seguindo instruções directas
- Atendimento telefónico
- Encaminhamento de reclamações
- Normas de actuação em situações de pedidos extra
 - Substituição de roupas
 - Pequenas limpezas
 - Tratamento de roupas pessoais
- A Qualidade do serviço de andares
 - Assistência como atitude permanente

3383APCDI

Língua Inglesa - serviço de andares

Carga horária

50 horas

Objectivo(s) • Utilizar vocabulário básico necessário à função.

Conteúdos

- Vocabulário geral e específico
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Troca de agradecimentos
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na higienização
- Interpretação de mensagens orais em Língua Inglesa
 - Expressão oral

0350APCDI

Comunicação interpessoal – comunicação assertiva

Carga horária

100 horas

Objectivo(s) • Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
• Desenvolver a comunicação assertiva.
• Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.
• Identificar e prevenir situações de conflito.

Conteúdos

- Processo de comunicação e perfis comunicacionais
 - Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
 - Emissor/Receptor
 - Canal
 - Mensagem/código
 - Contexto
 - *Feedback*
 - Comunicação verbal e não verbal
 - Diferentes perfis comunicacionais
 - Passivo
 - Agressivo
 - Manipulador
 - Assertivo
- Comunicação assertiva
 - Particularidades e vantagens do perfil assertivo
 - Empatia
 - Escuta activa/escuta dinâmica
 - Conceito de contexto comum
 - Semântica sintaxe
 - Paralinguagem
- Barreiras à comunicação
 - Barreiras gerais do processo de comunicação
 - Barreiras internas
 - Objectivas
 - Subjectivas
 - Barreiras externas
 - Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação
 - Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem
- Gestão de conflitos
 - Identificação de situações de conflito
 - Estratégias de resolução de conflitos

3385APCDI

Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria/rouparia

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Identificar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes nas secções de roupa - lavandaria das unidades hoteleiras.

Conteúdos

- A secção de roupa - lavandaria - estrutura organizativa e funcional
 - Recepção de roupas
 - Tratamento de roupas
 - Devolução de roupas
- Equipamentos e meios de trabalho
- Organização do trabalho numa secção de roupa - lavandaria
 - Ciclo de trabalhos diários e periódicos
 - Distribuição e planificação do trabalho
 - Controlo da execução
- Constituição do *stock* da roupa, seguindo instruções directas
- Requisições e preenchimento de impressos de serviço, seguindo instruções directas
- Contactos com outras secções
 - Direcção
 - Recepção
 - Serviços técnicos
 - Economato
 - Secção de pessoal
- Uniforme e higiene pessoal
 - Higiene e manutenção dos locais e equipamentos

3386

Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza das secções de lavandaria/rouparia

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Identificar máquinas, produtos e utensílios do serviço de roupa - lavandaria, respectivas condições de utilização e normas de utilização.

Conteúdos

- Máquina de lavar roupa - processo húmido e de limpeza a seco
 - Elementos
 - Funcionamento
 - Programas de lavagem
 - O ciclo de lavagem
 - Fichas técnicas de utilização e de manutenção
- Produtos de limpeza de roupas
 - Características
 - Finalidades
 - Normas de utilização
 - Cuidados de segurança

3387APCDI

Processos e métodos de lavagem de roupa

Carga horária

75 horas

Objectivo(s)

- Identificar e aplicar, sob supervisão, os processos e métodos de lavagem de roupa no serviço de rouparia/lavandaria.

Conteúdos

- Aspectos gerais sobre os factores que intervêm na limpeza têxtil
 - A sujidade
 - As fibras têxteis
 - A Água
 - Os produtos de lavagem
- As fibras têxteis
 - Reconhecimento das fibras têxteis mais usuais
 - Símbolos internacionais de identificação das fibras têxteis
 - Etiquetas de conservação têxtil
- Os produtos de lavagem
 - Detergentes naturais e sintéticos
 - Produtos auxiliares de lavagem
- A eliminação de nódoas
 - Métodos de identificação de nódoas
 - Regras gerais de eliminação de nódoas
 - Lavagem manual e lavagem mecânica
- O processo de lavagem em húmido
 - Factores que intervêm no processo de lavagem em húmido
 - Operações na lavagem em húmido
 - Procedimentos a seguir para cada lote de roupa
 - Assepsia e cuidados especiais no tratamento de roupas
- O processo de limpeza a seco

3388APCDI

Processos e métodos de secagem e passagem de roupa

Carga horária

100 horas

Objectivo(s)

- Identificar e aplicar, sob supervisão, os processos e métodos de secagem e passagem de roupa a ferro no serviço de rouparia/lavandaria.

Conteúdos

- Equipamentos de secagem de roupa
- Procedimentos inerentes à secagem de roupa
- Equipamentos de passagem a ferro
 - Elementos
 - Funcionamento e programas
 - Fichas técnicas (de utilização, de manutenção, ...)
- Procedimentos inerentes à passagem a ferro para cada tipo de peça de roupa
- Dobragem, acondicionamento e arrumação de roupas

3390APCDI

Processos e técnicas de costura

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Identificar e aplicar, sob supervisão, os processos de costura à mão.

Conteúdos

- Técnicas básicas de costura
 - Costura à mão
- Aplicações da costura à mão

3391ACH

Informação aos clientes

Carga horária

50 horas

Objectivo(s) • Prestar informação aos clientes.

Conteúdos

- Atendimento e informação a clientes sobre o funcionamento da unidade, respectivos serviços e outros assuntos úteis
- Tratamento de reclamações e de conflitos
- Tratamento de outras situações especiais
- A qualidade do serviço de andares
 - Assistência como atitude permanente

3392APCDI

Língua Inglesa – serviço de roupaia - lavandaria

Carga horária

50 horas

Objectivo(s) • Utilizar vocabulário básico necessário à função.

Conteúdos

- Vocabulário específico à profissão
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem/senhora e criança
- Interpretação de mensagens orais em Língua Inglesa
- Expressão oral
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações simples
 - Troca de agradecimentos e despedidas

3394APCDI

Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação no serviço de andares

Carga horária

75 horas

Objectivo(s) • Participar, sob supervisão, na gestão de *stocks* de materiais e produtos, na inventariação de roupas e equipamentos e efectuar o aprovisionamento.

Conteúdos

- Sistemas de armazenamento
 - Roupas
 - Materiais de consumo
 - Materiais de limpeza, de lavandaria e outros
- Normas de controlo e armazenamento de *stocks*
 - Regras de armazenagem de produtos
 - Normas de segurança e higiene no acondicionamento e armazenagem de produtos de diferentes tipos
- Controlo dos aprovisionamentos, seguindo instruções directas
- Reposições em serviço de andares
 - Determinação de necessidades
 - Requisições ao economato
 - Requisições à roupaia
- Procedimentos de requisição
 - Documentação utilizada no controlo de *stocks* e na recepção de materiais e produtos
- Controlo de existências/inventariação, seguindo instruções directas
 - Normas gerais de inventariação de bens e produtos
 - Documentação utilizada nos inventários
 - Controlo de qualidade nos aprovisionamentos
 - Tipos e características de qualidade dos equipamentos da área de alojamentos

3395APCDI

Conservação e manutenção no serviço de andares

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Identificar as condições de utilização dos equipamentos da área de alojamento e a conservação de materiais e produtos de limpeza e da roupa.

Conteúdos

- Tipos de equipamentos dos alojamentos e áreas comuns, suas finalidades, características, modos de utilização e condições de conservação
- Características de qualidade e funcionalidade das instalações, móveis e elementos de adorno
- Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados nos serviços de limpeza e lavanderia, suas características, exigências de conservação e processos de manutenção
- Características de qualidade e exigências de conservação dos produtos de higiene das casas de banho e dos utilizados nas limpezas e lavanderia
- Procedimentos de inspeção – limpeza geral
- Procedimentos de inspeção – arrumação geral
- Colaboração na inspeção de equipamentos
 - Telefone, rádio e televisão
 - Lâmpadas e interruptores
 - Estores
 - Aquecimento central e de ar condicionado
 - Botões de chamada e de alarme
 - Fechaduras
 - Torneiras e chuveiro
- Procedimentos de substituição de elementos danificados, seguindo instruções directas

3396APCDI

Técnicas de decoração no serviço de andares

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Efectuar, sob supervisão, a decoração de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.

Conteúdos

- Espaço do hotel e suas características
- Mobiliário e objectos de adorno e decoração específicos dos diferentes tipos de alojamento
- Normas gerais de decoração de espaços e normas internas sobre decoração de espaços comuns

3397APCDI

Técnicas de decoração floral

Carga horária

50 horas

Objectivo(s)

- Efectuar, sob supervisão, arranjos florais e aplicar técnicas de tratamento de plantas ornamentais e de interior.

Conteúdos

- As flores e plantas como elementos de ornamentação
- As frutas como elemento de ornamentação
- Outros elementos de decoração
 - Preparação de adornos e arranjos florais
- Técnicas básicas de tratamento de plantas
 - Aspectos básicos da constituição das plantas
 - Plantas de jardim e plantas de interior
 - Tratamento de plantas
 - Regras e cuidados a ter

4. Sugestão de Recursos Didáticos

- *Comunicar com assertividade* – Lemos Azevedo, IEF, 1999
- *Deficiência mental: Uma abordagem técnica à formação profissional e sócio-profissional* – Alexandra Miguel et al., Lisboa, Texto Editora, 2000 <http://osha.europa.eu/pt/>
- *Descobrir o Inglês* – Carla Tanzi, Ed., São Paulo, Editora Maltese, 1990
- *Dicionário académico de Inglês-Português/Português-Inglês* - Coleção Dicionários Académicos, Porto Editora, 2006
- *Dicionário por imagens Português – Inglês* – Éditions Fleurus, Lisboa, Centralvivos, 1998
- *Dinâmica do relacionamento interpessoal / roteiro de animação pedagógica (A)* – Avelino Pinto, IEF, 1998
- *Gestão de conflitos (videograma)*
- *Gramática do português actual* - José de Almeida, Lisboa, Lisboa Editora, 2006
- *Guia Técnico de Hotelaria* - Joaquim Janeiro, Edições CETOP, 1991.
- *Higiene e segurança no trabalho* - Coleção Permanente 3, Ministério da Educação - Departamento de Educação Básica, Lisboa, 1997
- *Hospitalidade, conceitos e aplicações* - Kye-Sung Chon, Raymond T. Sparrowe, Ed. Thompson Learning
- *Hotel housekeeping* - Joan C. Branson e Margaret Lennox, 3rd edition
- *Hotelaria em Portugal* – Lisboa, INOFOR, 1999
- *L'hébergement facile* - François Delestre, Michel Dourthe, 1999
- *L'hôtel, théorie et pratique* – M. T. Audoux, Ph. Mazzetti, J. Bessenay
- *Manual curso de operador de limpeza, Centro de reabilitação profissional da APPACDM de Setúbal, 2009*
- *Manual de higiene e segurança do trabalho* - Alberto Sérgio S.R. Miguel, Porto, Porto Editora, 1991
- *Manual de operações de alojamento em hotelaria* - Edições CETOP
- *Manutenção e uso de equipamentos hoteleiros* - Victor Monteiro, Lisboa, Lidel - Edições Técnicas, 2000
- *Microbiologia: um livro para colorir* – Edward Alcamo e Lawrence Elson, São Paulo, Editora Roca, 2004.
- *Princípios gerais de turismo* - João Félix Martins, Sebenta da Universidade do Algarve
- *Sebenta dos princípios gerais de turismo* - Universidade do Algarve
- *Segurança e saúde no trabalho, legislação anotada* - Fernando A. Cabral e Manuel M. Roxo, Coimbra, Almedina, 2000
- *Social skills handbook: practical activities for social communication (The)* – Sue Hutchings, Jayne Comins e Judy Offiler, Winslow Press, 1993
- *Turismo em Portugal (O)* – Lisboa, IQF, 2005