



REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT006_4 | Receção em Alojamentos

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 422205 | Rececionista de Hotel
422290 | Outros rececionistas e trabalhadores similares

OBSERVAÇÕES

Ponderação/ grau de importância das atividades profissionais:

As atividades profissionais podem assumir diferentes graus de importância no âmbito da Unidade Competência (UC), mediante a atribuição das seguintes ponderações:

- ❖ 1. atividade profissional importante;
- ❖ 2. atividade profissional muito importante;
- ❖ 3. atividade profissional nuclear/fundamental.

Nuclearidade das atividades profissionais:

As atividades profissionais com ponderação 3 (nucleares) assumem um caráter eliminatório para a validação da UC, ou seja, deverão ser obrigatoriamente validadas. As atividades nucleares são determinadas considerando o contributo/imprescindibilidade das mesmas para a validação da UC, para o resultado final/qualificação pretendida, bem como pertinência para os agentes do mercado de trabalho e imprescindibilidade no exercício da profissão.

No âmbito do processo de RVCC profissional, se um candidato não demonstrar que sabe executar uma atividade profissional nuclear, não será validada a UC à qual a mesma pertence, mesmo que demonstre que sabe executar as restantes atividades profissionais dessa UC.

Pontuação atribuída às atividades profissionais:

As atividades profissionais, objeto de demonstração e avaliação, devem ser pontuadas numa escala de 1 a 3, designadamente:

- ❖ 1. Não executa a atividade profissional;
- ❖ 2. Executa satisfatoriamente a atividade profissional;
- ❖ 3. Executa muito bem a atividade profissional.

O conjunto dos critérios de desempenho que integram cada uma das atividades profissionais expressam o nível aceitável e satisfatório de realização profissional, atendendo aos objetivos das organizações produtivas, fornecendo assim orientações para a avaliação da competência profissional. O indicador de avaliação associado a cada critério de desempenho tem por base uma escala graduada, pelo que o candidato é considerado competente quando tem, pelo menos, a pontuação 2 (desempenho aceitável/regular/satisfatório).

Condições de certificação:

O RVCC profissional assenta num processo de avaliação, do qual resulta a validação e/ou não validação de UC, sendo que todas as UC que configuram o referencial deverão ser objeto de avaliação, não existindo atividades profissionais por avaliar.

As competências do candidato são avaliadas por UC (unidade mínima certificável), ficando a validação destas dependente da verificação, em simultâneo, das duas condições seguintes:

- ❖ A pontuação atribuída ao candidato em cada uma das atividades profissionais tem de ser igual ou superior a 2.
- ❖ A média ponderada das pontuações atribuídas ao somatório das atividades profissionais (nucleares e não nucleares) tem de ser igual ou superior a 2.

A obtenção da qualificação profissional e, por conseguinte, da certificação total está dependente da validação de todas as UC que configuram o referencial de RVCC profissional.



REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT006_4 | Receção em Alojamentos

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 422205 | Rececionista de Hotel
422290 | Outros rececionistas e trabalhadores similares

Unidade Competência 1 (Código UC25_4): Executar e controlar o desenvolvimento de ações comerciais e reservas em alojamentos

Associada ao Módulo Formativo 1 (Código MF25_4): Ações comerciais e reservas em alojamentos (240 Horas)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
1.1. Recebe e analisa as informações do cliente, aplicando as técnicas de atendimento adequado (presencial, telefone, <i>email</i> ou <i>online</i>)	O departamento de reservas (UF22); As reservas em alojamentos (UF22); O processo de gestão de reservas em estabelecimentos de alojamento no sistema manual (UF22); Programas informáticos específicos de reservas de alojamento (UF22); Atendimento ao cliente em alojamentos (UF23); A comunicação e o atendimento ao cliente em alojamentos (UF23); O Departamento de receção (UF24)	3
1.2. Executa a reserva utilizando formulários manuais ou PMS	O departamento de reservas (UF22); As reservas em alojamentos (UF22); O processo de gestão de reservas em estabelecimentos de alojamento no sistema manual (UF22); Programas informáticos específicos de reservas de alojamento (UF22); Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); O Departamento de receção (UF24)	3
1.3. Realiza corretamente a cobrança, utilizando o meio de pagamento mais apropriado ou garantias (crédito)	O departamento de reservas (UF22); As reservas em alojamentos (UF22); O processo de gestão de reservas em estabelecimentos de alojamento no sistema manual (UF22); Programas informáticos específicos de reservas de alojamento (UF22); Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); O Departamento de receção (UF24); Procedimentos de faturação e cobrança aplicados ao alojamento (UF24)	3
1.4. Gere alteração, cancelamento e no show, aplicando as políticas da UH	O departamento de reservas (UF22); As reservas em alojamentos (UF22); O processo de gestão de reservas em estabelecimentos de alojamento no sistema manual (UF22); Programas informáticos específicos de reservas de alojamento (UF22); Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); O Departamento de receção (UF24)	3



REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT006_4 | Recepção em Alojamentos

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 422205 | Rececionista de Hotel
422290 | Outros rececionistas e trabalhadores similares

<p>1.5. Gere dados de clientes</p>	<p>O departamento de reservas (UF22); As reservas em alojamentos (UF22); O processo de gestão de reservas em estabelecimentos de alojamento no sistema manual (UF22); Programas informáticos específicos de reservas de alojamento (UF22); Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); O Departamento de receção (UF24)</p>	<p>2</p>
<p>1.6 Recolhe e analisa informação útil para o departamento comercial dando sugestões e alterações aos responsáveis</p>	<p>O departamento de reservas (UF22); As reservas em alojamentos (UF22); O processo de gestão de reservas em estabelecimentos de alojamento no sistema manual (UF22); Programas informáticos específicos de reservas de alojamento (UF22); Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); O Departamento de receção (UF24)</p>	<p>2</p>
<p>1.7. Analisa a oferta de serviços da entidade, em relação à concorrência, conhecendo os seus aspetos diferenciadores e a sua posição competitiva</p>	<p>Estrutura de mercado do alojamento turístico cabo-verdiano e internacional (UF22); Marketing em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); Plano de marketing em estabelecimentos de alojamento turístico - aplicação (UF22); Plano de Ação comercial - aplicação (UF22)</p>	<p>2</p>
<p>1.8. Efetua a recolha de informação, produz relatórios e transmite-os aos departamentos e direção da UH</p>	<p>Plano de marketing em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); Plano de marketing em estabelecimentos de alojamento turístico - aplicação (UF22); Plano de Ação comercial - aplicação (UF22)</p>	<p>2</p>
<p>1.9. Propõe, divulga e vende as atividades de promoção da UH com base no conhecimento do mercado, utilizando o material promocional e ofertas estipuladas a clientes atuais ou potenciais</p>	<p>Estrutura de mercado do alojamento turístico cabo-verdiano e internacional (UF22); Marketing em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); Plano de marketing em estabelecimentos de alojamento turístico - aplicação (UF22); Plano de Ação comercial - aplicação (UF22); Aplicação das técnicas de venda às ações comerciais e reservas em alojamentos (UF22)</p>	<p>2</p>



REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT006_4 | Recepção em Alojamentos

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 422205 | Rececionista de Hotel
422290 | Outros rececionistas e trabalhadores similares

1.10. Gere queixas e reclamações de forma célere respeitando as normas da UH

Estrutura de mercado do alojamento turístico cabo-verdiano e internacional (UF22); Marketing em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); Plano de marketing em estabelecimentos de alojamento turístico - aplicação (UF22); Plano de Ação comercial - aplicação (UF22). A comunicação e o atendimento ao cliente em alojamentos (UF23)

3



REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT006_4 | Recepção em Alojamentos

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 422205 | Rececionista de Hotel
422290 | Outros rececionistas e trabalhadores similares

Unidade Competência 2 (Código UC26_4): Realizar as atividades específicas da recepção em alojamentos
Associada ao Módulo Formativo 2 (Código MF26_4): Recepção e atendimento ao cliente (270h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
2.1. Recebe informações do turno anterior e prepara o seu turno de trabalho	Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); O departamento de recepção (UF24); Prestação de serviços de recepção (UF24)	2
2.2. Executa as tarefas do seu turno	Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); O departamento de recepção (UF24); Prestação de serviços de recepção (UF24); Procedimentos de faturação e cobrança aplicados ao alojamento (UF24)	3
2.3. Realiza check-in	Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); A comunicação e o atendimento ao cliente em alojamentos (UF23); O departamento de recepção (UF24); Prestação de serviços de recepção (UF24); Procedimentos de faturação e cobrança aplicados ao alojamento (UF24)	3
2.4. Regista os dados dos clientes em formulários próprios ou PMS e arquiva a documentação gerada	Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); A comunicação e o atendimento ao cliente em alojamentos (UF23); O departamento de recepção (UF24); Prestação de serviços de recepção (UF24)	3
2.5. Efetua o atendimento e presta todas informações inerentes a estadia do cliente (correspondência, câmbios, despertar, excursões, <i>transfer</i> , ...) de modo a garantir a satisfação do cliente	Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); O departamento de recepção (UF24); Prestação de serviços de recepção (UF24)	2



REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT006_4 | Receção em Alojamentos

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 422205 | Rececionista de Hotel
422290 | Outros rececionistas e trabalhadores similares

2.6. Efetua o <i>check-out</i>	Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); A comunicação e o atendimento ao cliente em alojamentos (UF23); O departamento de receção (UF24); Prestação de serviços de receção (UF24);	3
2.7. Efetua o fecho do dia	Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico (UF22); O departamento de receção (UF24); Prestação de serviços de receção (UF24); Procedimentos de faturação e cobrança aplicados ao alojamento (UF24)	3



REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT006_4 | Recepção em Alojamentos

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 422205 | Rececionista de Hotel
422290 | Outros rececionistas e trabalhadores similares

Unidade Competência 3 (Código UC27_3): Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente nos serviços de hotelaria

Associada ao Módulo Formativo 3 (Código MF27_3): Inglês profissional para os serviços de hotelaria (150h)

Atividades Profissionais	Conhecimentos	Ponderação
3.1. Efetua o atendimento direto ao cliente, fornecedores, operadores turísticos e profissionais do sector hoteleiro, prestando as informações solicitadas (presencial, telefone ou email), utilizando expressões corretas	Gestão e comercialização em inglês de serviços de hotelaria (MF27); Esclarecimento de informações turísticas em inglês (MF27); Atendimento ao cliente de serviços turísticos em inglês (MF27)	3
3.2. Presta informações e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas através mensagens escritas, informando sobre produtos turísticos	Gestão e comercialização em inglês de serviços de hotelaria (MF27); Esclarecimento de informações turísticas em inglês (MF27); Atendimento ao cliente de serviços turísticos em inglês (MF27)	3
3.3. Efetua a gestão de reservas de quartos, alteração, cancelamento, no show e outros serviços, aplicando as políticas da UH, utilizando os procedimentos técnicos	Gestão e comercialização em inglês de serviços de hotelaria (MF27); Esclarecimento de informações turísticas em inglês (MF27); Atendimento ao cliente de serviços turísticos em inglês (MF27)	2
3.4. Propõe, divulga e vende as atividades de promoção da unidade Hoteleira com base no conhecimento do mercado, utilizando o material promocional e ofertas estipuladas a clientes atuais ou potenciais	Gestão e comercialização em inglês de serviços de hotelaria (MF27); Esclarecimento de informações turísticas em inglês (MF27); Atendimento ao cliente de serviços turísticos em inglês (MF27)	2
3.5. Realiza as atividades específicas da recepção (check-in, check-out, faturação, câmbios, registo de clientes, ...) respeitando as normas da UH	Gestão e comercialização em inglês de serviços de hotelaria (MF27); Esclarecimento de informações turísticas em inglês (MF27); Atendimento ao cliente de serviços turísticos em inglês (MF27).	3



REFERENCIAL DE RECONHECIMENTO, VALIDAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAL - RVCC PRO

Qualificação Profissional: HRT006_4 | Recepção em Alojamentos

Família Profissional: HRT | Hotelaria, Restauração e Turismo

Nível: 4

Ocupações e postos de trabalho relacionados: 422205 | Rececionista de Hotel
422290 | Outros rececionistas e trabalhadores similares

3.6. Atende as solicitações dos clientes, utilizando terminologias adequadas, dando respostas ao pedido do cliente, respeitando as normas da UH	Gestão e comercialização em inglês de serviços de hotelaria (MF27); Esclarecimento de informações turísticas em inglês (MF27); Atendimento ao cliente de serviços turísticos em inglês (MF27)	2
3.7. Gere queixas e reclamações de forma célere respeitando as normas da UH	Gestão e comercialização em inglês de serviços de hotelaria (MF27); Esclarecimento de informações turísticas em inglês (MF27); Atendimento ao cliente de serviços turísticos em inglês (MF27).	3