



**Ministério das Finanças  
e do Fomento Empresarial**

Unidade de Coordenação do  
Sistema Nacional de Qualificações



**S I S T E M A  
N A C I O N A L  
D E Q U A L I F I C A Ç Õ E S**

Qualificação Profissional

**Gestão de Alojamento Hoteleiro**

HRT011\_5

**Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo**

## Índice

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| PERFIL PROFISSIONAL .....                                                                                   | 3  |
| UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC).....                                                                           | 4  |
| UC1: GERIR O DEPARTAMENTO DE ALOJAMENTO, DE ACORDO COM AS NORMAS E OS PROCEDIMENTOS INTERNOS (UC347_5)..... | 4  |
| UC2: COORDENAR E SUPERVISIONAR O DEPARTAMENTO DE RESERVAS E RECEÇÃO (UC348_5).....                          | 7  |
| UC3: COORDENAR E SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE ANDARES E LAVANDARIA (UC349_5) .....                            | 9  |
| UC4: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS DE HOTELARIA (UC350_5) .....  | 12 |
| PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL .....                                                       | 15 |
| MÓDULOS FORMATIVOS (MF).....                                                                                | 16 |
| MF1: Gestão e organização do departamento de alojamento hoteleiro (MF347_5).....                            | 16 |
| MF2: Gestão de reservas e receção (MF348_5).....                                                            | 22 |
| MF3: Controlo de processos em andares e lavandaria - Governança e Housekeeping (MF349_5) ...                | 27 |
| MF4: Inglês profissional para os serviços de hotelaria (MF350_5) .....                                      | 33 |
| MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO .....                                                         | 37 |

PERFIL PROFISSIONAL

HRT011\_5

GESTÃO DE ALOJAMENTO HOTELEIRO

| PERFIL PROFISSIONAL                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |                                        |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Código</b>                       | HRT011_5                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Denominação</b>                                                                      | Gestão de Alojamento Hoteleiro         |
| <b>Nível</b>                        | 5                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Família profissional</b>                                                             | Hotelaria, Restauração e Turismo (HRT) |
| <b>Competência Geral</b>            | Coordenar e supervisionar serviços de reservas, recepção e governança em alojamentos hoteleiros, garantindo a qualidade e eficácia dos serviços afetos ao departamento.                                                                                    |                                                                                         |                                        |
| <b>Unidades de Competência (UC)</b> | <b>N.º</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Denominação</b>                                                                      | <b>Código</b>                          |
|                                     | 1                                                                                                                                                                                                                                                          | Gerir o departamento de alojamento, de acordo com as normas e os procedimentos internos | UC347_5                                |
|                                     | 2                                                                                                                                                                                                                                                          | Coordenar e supervisionar o departamento de reservas e receção                          | UC348_5                                |
|                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                                          | Coordenar e supervisionar operações de andares e lavandaria                             | UC349_5                                |
|                                     | 4                                                                                                                                                                                                                                                          | Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços de hotelaria   | UC350_5                                |
| <b>Ambiente Profissional</b>        | <b>Âmbito profissional:</b><br>Exerce a sua atividade dependendo, se for caso disso, funcional e/ou hierarquicamente de um superior hierárquico. Tem funcionários sob seus cuidados, sazonal ou permanentemente.                                           |                                                                                         |                                        |
|                                     | <b>Sectores produtivos:</b><br>Esta qualificação situa-se no sector hoteleiro, mais especificamente no alojamento turístico.                                                                                                                               |                                                                                         |                                        |
|                                     | <b>Ocupações e postos de trabalho relacionados:</b><br><b>(CNP. 2010)</b><br><b>Sugestão:</b> Gestor de Alojamento hoteleiro<br><b>Outros postos de trabalho relacionados:</b><br>Chefe de Andares (Governança)<br>Chefe de Recepção<br>Gestor de Reservas |                                                                                         |                                        |

## UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

### UC1: GERIR O DEPARTAMENTO DE ALOJAMENTO, DE ACORDO COM AS NORMAS E OS PROCEDIMENTOS INTERNOS

Código: UC347\_5

Nível: 5

### Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

#### EC1: Propor o desenho e a planificação de objetivos específicos viáveis para o departamento ou área de sua responsabilidade, seguindo sempre plano estratégico do estabelecimento.

- CD 1.1. O plano estratégico da empresa ou entidade é analisada identificando as necessidades que afetam a sua área de atuação.
- CD 1.2. Os objetivos específicos da unidade sob sua responsabilidade são propostos ao seu superior hierárquico, de acordo com o procedimento estabelecido.
- CD 1.3. As opções de ação são identificadas selecionando a mais adequada para o alcance dos objetivos estabelecidos, tendo em conta a disponibilidade de recursos, a modalidade e a categoria do estabelecimento.
- CD 1.4. Os planos e ações para alcançar os objetivos específicos estabelecidos são formulados, quantificando seu grau de conformidade e de acordo com o plano estratégico da empresa.

#### EC2: Desenhar a estrutura organizacional da área de sua responsabilidade, determinando e organizado os recursos necessários para atingir objetivos específicos estabelecido.

- CD 2.1. O tipo de estrutura organizacional é determinado, adaptando-a a planificação estabelecida e aos recursos disponíveis.
- CD 2.2. As funções e tarefas, as relações interdepartamentais e as relativas a outros agentes externos à organização são estabelecidos em função da estrutura organizativa e dos objetivos específicos do departamento.
- CD 2.3. Os recursos necessários são determinados, adaptando as funções e tarefas que devem ser abrangidos para a realização dos objetivos específicos estabelecidos.
- CD 2.4. Os perfis dos postos de trabalho são definidos, colaborando no processo de seleção de pessoal com o superior hierárquico ou o responsável pelo processo.

#### EC3: Elaborar e realizar o controlo do orçamento do departamento ou área de sua responsabilidade.

- CD 3.1. As previsões económicas para o ano seguinte são estabelecidas com base no plano geral da empresa ou entidade e análise dos dados históricos do departamento ou área de responsabilidade.
- CD 3.2. Os orçamentos para itens de investimento, operacionais e de tesouraria são elaborados, com aplicações informáticas específicas e técnicas orçamentais adequadas em função do tipo de estabelecimento.
- CD 3.3. O orçamento completo é apresentado ao superior hierárquico para integração no orçamento global da empresa ou entidade, tendo em conta as observações para as modificações necessárias.
- CD 3.4. O controlo orçamental é efetuado, verificando o grau de cumprimento dos objetivos específicos formulados para o departamento.
- CD 3.5. Os cálculos necessários para detetar possíveis desvios dos objetivos económicos são realizados, propondo possíveis medidas corretivas.
- CD 3.6. O relatório de controlo orçamental é elaborado, transmitidos às pessoas e departamentos correspondentes seus resultados.

**EC4: Dirigir a equipa dependente do departamento ou área de sua responsabilidade, envolvendo-os nos objetivos e motivando-os a ter uma elevada capacidade para responder às necessidades dos clientes.**

- CD 4.1. Os objetivos estratégicos e específicos do departamento são explicados à equipa, para que esteja envolvida e integrada no grupo de trabalho correspondente.
- CD 4.2. As responsabilidades e funções para cada posto de trabalho são determinadas, concedendo a autoridade necessária para os seus cumprimentos.
- CD 4.3. As instruções e indicações ao pessoal para o desempenho das suas funções são transmitidas com clareza, garantindo sua perfeita compreensão.
- CD 4.4. A integração do pessoal dependente na unidade é realizada de forma ativa, garantindo que, no futuro, desempenhe suas próprias tarefas de forma eficaz e eficiente.
- CD 4.5. As necessidades de formação e avaliação, bem como as possibilidades de motivação do pessoal dependente, são identificadas através dos instrumentos estabelecidos para o efeito.
- CD 4.6. Os planos de formação são definidos em colaboração com o superior hierárquico, em função das necessidades de formação do pessoal.
- CD 4.7. As reuniões, com a equipa, são agendadas e realizadas, formalizando os respetivos relatórios.
- CD 4.8. A motivação dos colaboradores do departamento é promovida, valorizando a iniciativa, o esforço, a criatividade, o trabalho em equipa e o seu papel na transmissão da imagem de marca da entidade.
- CD 4.9. A produtividade, o desempenho e o cumprimento dos objetivos dos colaboradores são avaliados seguindo os critérios estabelecidos, reconhecendo o sucesso e corrigindo atitudes e desempenho.

**EC5: Gerir no âmbito da sua responsabilidade a cultura e o sistema de qualidade adotadas na área de alojamento para contribuir para o alcance dos objetivos da empresa.**

- CD 5.1. Os padrões de qualidade, procedimentos e instruções de trabalho são elaborados em função da cultura e do sistema de qualidade adotado pela empresa.
- CD 5.2. A cultura de qualidade adotada no departamento é disseminada entre os funcionários à sua disposição, fomentando as suas participações na melhoria contínua.
- CD 5.3. Os procedimentos para coleta e análise de informações sobre qualidade externa e de satisfação dos clientes são elaborados em colaboração com o superior hierárquico ou departamento responsável, facilitando e fomentando a participação dos clientes.
- CD 5.4. A medição dos indicadores e o controlo interno de qualidade são realizados, analisando os dados disponíveis, informando o seu superior hierárquico e a outros departamentos ou empresas implicadas.
- CD 5.5. A avaliação periódica da cultura e do sistema de qualidade adotado no âmbito da sua responsabilidade é realizada, verificando a aplicação dos procedimentos e instruções estabelecidos.

## Contexto Profissional

### Meios de Produção

Espaço de escritório. Equipamentos e materiais de escritório. Equipamentos informáticos. Software específico.

### Produtos e Resultados

Proposta e planeamento de objetivos e planos específicos para a área da sua responsabilidade. Estrutura organizacional da área e suas funções definidas. Processo de integração de pessoal dependente. Ações destinadas a avaliar, formar e motivar o pessoal definido. Orçamento da unidade definida. Relatórios de controle orçamental elaborado. Sistema e a cultura de qualidade adotada pela empresa implementado.

**Informação utilizada ou gerada**

Plano estratégico da empresa. Informações econômicas e administrativas da empresa. Informação sobre os recursos econômicos, materiais e humanos disponíveis. Registro de pessoal. Manual de empresa. Manuais de procedimentos administrativos. Formulários de orçamento. Plano de qualidade adotado pela entidade. Disposições legais e administrativas de cumprimento obrigatório. Manual e normas internas da empresa ou entidade.

**UC2: COORDENAR E SUPERVISIONAR O DEPARTAMENTO DE RESERVAS E RECEÇÃO**

**Código: UC348\_5**

**Nível: 5**

**Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)**

**EC1: Realizar o cadastro dos operadores e inserir as informações contratuais, utilizando software informático específico para a planificação das reservas**

- CD 1.1. O operador e a temporada são identificados para criar o cadastro do cliente (operador) no sistema.
- CD 1.2. As condições contratuais das reservas (tarifas, allotments, releases, stop sales, descontos, regimes de alimentação) são interpretadas.
- CD 1.3. As informações sobre as tarifas, allotments, releases, descontos, regimes de alimentação, entre outras são lançadas no software informático utilizado.
- CD 1.4. As reservas de operadores são inseridas no sistema, seguindo os procedimentos internos.

**EC2: Analisar e supervisionar os contratos estabelecidos com as plataformas de venda online**

- CD 2.1. As condições contratuais específicas de cada plataforma são interpretadas e verificadas.
- CD 2.2. As informações de reservas nas plataformas ou no channel manager são interpretadas e supervisionadas.
- CD 2.3. Os comentários e as mensagens de clientes são verificados, supervisionando o feedback que lhes é dado

**EC3: Gerir e supervisionar a ocupação dos quartos para otimizar as vendas, utilizando o sistema informático.**

- CD 3.1. O planning de reservas é analisado para otimizar a ocupação no curto, médio e longo prazo.
- CD 3.2. Os relatórios emitidos pelo responsável de reservas são analisados de forma a supervisionar o cumprimento dos contratos e as taxas de vendas de cada operador
- CD 3.3. A informação relativa à gestão de reservas é processada, obtendo-se conclusões operacionais relacionadas com:
  - previsão de ocupação
  - modificações, cancelamentos e no – shows
  - facturação
  - base de dados de clientes
  - garantias e outros.
- CD 3.4. Os serviços faturados são verificados em coordenação com os departamentos envolvidos e com o próprio cliente (operador), verificando a prestação e o usufruto dos mesmos.
- CD 3.5. As conclusões operacionais obtidas são transmitidas aos departamentos ou pessoal envolvido, utilizando meios tecnológicos específicos de informação e comunicação.

**EC4: Coordenar e supervisionar o processo de acolhimento tendo em conta a política da empresa.**

- CD 4.1. A previsão de chegadas é analisada identificando as especificidades dos clientes de forma a planificar o processo de acolhimento.
- CD 4.2. A comunicação intra e interdepartamental é realizada de forma a transmitir as especificidades e necessidades do serviço de acolhimento a prestar.
- CD 4.3. A documentação (descritivos de serviço, mapas, pulseiras de identificação) e os suportes informáticos necessários para o procedimento de check in são supervisionados tendo em conta as normas estabelecidas pela organização
- CD 4.4. A organização do espaço físico é supervisionada tendo em conta a otimização do fluxo de

trabalho, o contacto pessoal e a comunicação com os clientes, cumprindo as normas estabelecidas pela organização.

**CD 4.5.** As ocorrências registadas pela ressecção são processadas de forma a identificar correções ou melhorias ao processo.

**EC5: Supervisionar a estadia e o processo de despedida, tendo em conta a política da empresa e as normas de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (SHST).**

**CD 5.1.** As modificações que ocorram nos serviços prestados são comunicadas aos departamentos responsáveis, seguindo o procedimento interno estabelecido.

**CD 5.2.** As bases de dados de clientes são verificadas periodicamente para garantir o cumprimento das normas vigentes e regulamentos internos

**CD 5.3.** As informações que devem ser relatadas são extraídas das bases de dados, respeitando as leis de proteção de dados aplicáveis.

**CD 5.4.** Os documentos de controlo operacionais de cada secção são analisados de forma a supervisionar o cumprimento das normas de SHST

**CD 5.5.** As solicitações, reclamações e sugestões dos clientes são tratadas com gentileza, eficiência e máxima discrição, tomando as medidas para a sua rápida resolução, satisfazendo as necessidades do cliente.

**EC6: Controlar a execução do orçamento de funcionamento durante o exercício financeiro em departamentos de reservas e receção.**

**CD 6.1.** O inventário dos equipamentos, materiais e consumíveis é analisado.

**CD 6.2.** Os desvios dos objetivos económicos são identificados, propondo possíveis medidas corretivas.

**CD 6.3.** A execução do orçamento é supervisionada através da verificação do grau de cumprimento dos objetivos específicos formulados para a secção

**CD 6.4.** Os relatórios de controlo orçamental são elaborados, transmitindo os resultados, conforme definido pela política da empresa.

## Contexto Profissional

### Meios de produção

Espaço de escritório. Equipamentos e matérias de escritórios. Equipamentos e Softwares informáticos. Internet e intranet. Página web do estabelecimento e outras plataformas de vendas online. Base de dados. Instrumentos de telecomunicações. Canais de distribuição online. Equipamentos e instrumentos de segurança e vigilância. Tarifas de preços.

### Produtos e resultados

Contratos interpretados e assinados. Informação inserida no sistema. Gestão de reservas de quartos ou outros serviços oferecidos no estabelecimento de alojamento realizada. Atualização de bancos de dados de clientes atuais e potenciais. Supervisão da execução dos procedimentos de acolhimento e despedida realizada. Solicitações, reclamações e sugestões de clientes geridas. Cobrança de serviços executados e coordenados com outros departamentos. Base de dados de clientes atualizada. Ocorrências processadas. Execução Orçamental controlada. Controlo de relatórios de faturação e cobrança de serviços coordenados com outros departamentos. Supervisão da execução dos procedimentos de acolhimento e despedida realizada. Controlo de relatórios referentes a solicitações, reclamações e sugestões de clientes.

### Informações usadas ou geradas

Contratos assinados. Tarifas de preços do estabelecimento. Dados sobre mercado nacional e internacional, produtos e canais de distribuição. Informações internas sobre políticas da empresa. Bases de dados de clientes. Planning de reservas. Relatórios periódicos de vendas e de ocupação. Relatório de execução orçamental. Relatórios de ocorrências. Normas de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (SHST). Normas e procedimentos internos. Relatórios de ocorrências. Informações interdepartamentais. Plano de Segurança, Emergência e Sustentabilidade estabelecido pela empresa.

### UC3: COORDENAR E SUPERVISIONAR OPERAÇÕES DE ANDARES E LAVANDARIA

Código: UC349\_5

Nível: 5

#### Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

**EC1: Verificar o estado de limpeza e preparação das instalações atribuídas ao departamento de pisos, prestando a assistência técnica e operacional necessária para alcançar o desempenho ideal e facilitar o trabalho da equipa dependente.**

- CD 1.1. As prioridades de limpeza e aperfeiçoamento das áreas são estabelecidas, adequando e adaptando a cada tipo de situação, utilizando os procedimentos definidos e coordenando com os departamentos relacionados.
- CD 1.2. O sistema de check-up para a manutenção preventiva de máquinas e equipamentos de limpeza de superfícies é estabelecido no departamento ou pela empresa externa, garantindo o funcionamento ideal dos mesmos, facilitando o trabalho do pessoal dependente.
- CD 1.3. Os procedimentos definidos para o controle de qualidade dos processos de prestação dos serviços próprios do departamento de andares são aplicados:
  - verificando diariamente os quartos e comprovando que os procedimentos estabelecidos são respeitados para que as condições de higiene, ordem e decoração sejam excelentes.
  - efetuando a fiscalização diária das áreas nobres e detetar, para além da necessidade ou insuficiência do grau de frequência de limpeza, qualquer anomalia na decoração e conservação ou avaria.
  - relacionando permanentemente as necessidades de limpeza com o pessoal disponível e solicitar pessoal extra, se necessário, para realizar tarefas de acordo com as previsões de ocupação.
  - coordenando, se necessário, a limpeza efetuada por empresas externas para os serviços contratados, tais como limpeza de fachadas, janelas, tapetes, candeeiros, jardinagem ou a própria limpeza interior.
  - assegurando a correção de desvios, anomalias ou falhas detetadas.
  - bloqueando os quartos ou áreas que não atinjam a qualidade estabelecida tendo em conta o plano de segurança e de sustentabilidade da empresa.
- CD 1.4. Os produtos e materiais são selecionados de acordo com as características da superfície a tratar e do tipo de limpeza estabelecida, organizando visitas prévias com fornecedores e escolhendo os mais convenientes para proporcionar o grau máximo de conservação, limpeza, desinfeção e proteção ambiental
- CD 1.5. As Instruções e ordens de serviço para o desenvolvimento de operações de limpeza e funcionamento das instalações por parte do pessoal dependente são transmitidas de forma clara, verbalmente ou por escrito, assegurando a sua compreensão e prestando assistência técnica e operacional, caso necessário.
- CD 1.6. A documentação utilizada para seguimento, controle e verificação dos processos de configuração dos quartos, áreas nobres e áreas comuns é formalizada, registrada e arquivada, utilizando os meios tecnológicos de informação e comunicação.

**EC2: Controlar os processos de lavandaria, prestando assistência técnica e operacional necessário e garantindo um nível ideal de coordenação com todos os departamentos ou empresas envolvidas.**

- CD 2.1. As prioridades derivadas das necessidades correspondentes, em termos de lavandaria, são determinadas, em coordenação com os departamentos envolvidos e, quando apropriado, com empresas externas de lavandaria industrial seguindo os procedimentos estabelecido.
- CD 2.2. O Controlo de entrada e saída de roupas, bem como qualidade de lavagem, engomagem,

transporte, apresentação e prazo de entrega é efetuado, aplicação os procedimentos estabelecidos e supervisionando o acabamento final.

- CD 2.3.** O sistema de check-up para manutenção preventiva de máquinas de lavanderia, ferros, caíndras, secadoras e outros é estabelecido com o departamento ou empresa externa, garantindo o ótimo funcionamento das mesmas e facilitando o trabalho do pessoal dependente.
- CD 2.4.** O fornecimento de uniformes aos funcionários do estabelecimento é verificado, dependendo das seções a que se destinam.
- CD 2.5.** Os parâmetros de controle da roupa do quarto - lençóis, toalhas, colchas, cortinas e outros - e vestuário de restauração - toalhas de mesa, guardanapos e outros são estabelecidos, verificando seus estados, rendimento e substituídas em caso de deterioração.
- CD 2.6.** As instruções e ordens de serviço para o desenvolvimento das atividades por parte do pessoal dependente da área de lavanderia são transmitidas de forma clara, verbalmente ou por escrito, utilizando meios tecnológicos de informação e comunicação e fornecendo assistência técnica e operacional, caso necessário.
- CD 2.7.** Os pequenos arranjos de costura e confecção de roupas simples típicas do estabelecimento de alojamento são fiscalizados para verificar se cumprem os resultados esperado.

**EC3: Supervisionar a montagem da decoração e ambientação da área dos quartos e áreas públicas do estabelecimento, participando na sua definição de forma a garantir que o cliente possa desfrutar de um ambiente confortável e acessível e ainda oferecer uma imagem atualizada em consonância com a imagem corporativa da empresa ou entidade.**

- CD 3.1.** O tipo de decoração e ambientação é definido de acordo com a direção do estabelecimento e tendo em conta:
  - A imagem corporativa da empresa.
  - As características do estabelecimento, como arquitetura exterior e interior, categoria, estilo e tipo de clientela atual ou potencial, entre outras.
  - Os objetivos econômicos e orçamentos da entidade.
  - A possível utilização de elementos decorativos nas diferentes estações do ano.
  - As últimas tendências em matéria de decoração e ambientação
  - A acessibilidade.
  - O tipo de eventos contratados: reuniões, incentivos, congressos e outros.
- CD 3.2.** A realização de elementos decorativos e outras operações de embelezamento das instalações sob sua responsabilidade são atribuídas às pessoas adequadas, dando instruções e orientações precisas e claras, verbalmente ou por escrito, e prestando assistência operacional, se necessário.
- CD 3.3.** O plano de trabalhos vinculado aos sistemas de limpeza preventiva e corretiva específicos de cada elemento decorativo, como móveis, estofos, tapetes, vasos, cristais e outros, é definido de acordo com as características e natureza de cada elemento decorativo.
- CD 3.4.** A execução de inventários dos elementos decorativos é atribuída ao pessoal subordinado, supervisionando os dados obtidos e fazendo propostas para a reposição do mesmo no orçamento anual do departamento.
- CD 3.5.** O plano de trabalhos vinculado à realização de reuniões, incentivos, congressos e eventos nas instalações do estabelecimento é definido tendo em conta os procedimentos específicos para a montagem, decoração e ambientação de salões e dos espaços contratados.

**EC4: Controlar a execução do orçamento de funcionamento durante o exercício financeiro.**

- CD 4.1.** O inventário dos equipamentos, materiais e consumíveis é analisado.
- CD 4.2.** Os desvios dos objetivos económicos são identificados, propondo possíveis medidas corretivas.
- CD 4.3.** A execução do orçamento é supervisionada através da verificação do grau de cumprimento dos objetivos específicos formulados para a secção

**CD 4.4.** Os relatórios de controlo orçamental são elaborados, transmitindo os resultados, conforme definido pela política da empresa.

### Contexto Profissional

#### Meios de produção

Equipamentos e programas informáticos específicos do departamento de pisos em alojamentos. Internet. Equipamentos, mobiliário e material de escritório. Instrumentos de comunicação. Instalações, mobiliário e equipamentos próprios do departamento. Equipamentos e elementos de acesso e transporte dentro do estabelecimento. Dotação auxiliar, como berços, camas extras e outros. Equipamentos de limpeza e tratamento de superfícies. Equipamentos de lavandaria e costura. Produtos de limpeza e lavandaria. Fornecimento de roupa de cama e roupas do estabelecimento. Produtos e atendimento ao cliente.

#### Produtos e resultados

Plano de trabalho periódico para a prestação dos serviços em departamento de andares definido. Stocks de roupas, consumíveis, equipamentos e móveis controlados e supervisionados. Controlo da limpeza realizado. Manutenção e reparação das instalações coordenadas. Controlo de lavandaria efetuada. Processos de lavandaria controlados. Assistência técnica e operacional ao pessoal subordinado efetuada. Decoração e ambientação da área de pisos e áreas públicas ou outras instalações do estabelecimento realizadas. Sistema de verificação para a manutenção preventiva da maquinaria e equipamentos de limpeza e de lavandaria e roupas de cama montado. Sistema preventivo e corretivo de limpeza de cada elemento decorativo, como mobiliário, estofos, carpetes, entre outros montado. Inventário dos elementos decorativos realizados. Relatórios de controlo orçamental elaborados

#### Informações usadas ou geradas

Informação interna referente às políticas e programas da empresa e aos processos, procedimentos e métodos de operação. Informação sobre necessidades periódicas de contratação de serviços de lavanderias industriais. Informação sobre o uso e conservação de equipamentos, mobiliário, utensílios e materiais. Suportes, como instruções, ordens, memorandos, circulares, relatórios, guias, manuais de operação, manuais de funcionamento e manutenção de equipamentos e maquinaria de limpeza, lavagem, passagem e costura, formulários, fichas e impressos normalizados. Informação sobre fornecedores. Informação sobre decoração de estabelecimentos. Informação sobre acessibilidade.

**UC4: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS DE HOTELARIA**

**Código: UC350\_5**

**Nível: 5**

**Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)**

**EC1: Interpretar e traduzir com independência, documentos escritos ou outros em inglês, e de outras línguas para inglês, para obter informação, processá-la e levar a cabo as ações oportunas.**

**CD 1.1.** A documentação escrita ou outra, em inglês, no âmbito do serviço de alojamento, relativa a instruções, normas, relatórios, promoção e outras é interpretada e processada com rapidez e exatidão para a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

**CD 1.2.** A documentação escrita ou outra, em idiomas diferentes do inglês, no âmbito do serviço de alojamento, relativa a instruções, normas, relatórios, publicidade e outras, é traduzida com exatidão para o inglês para a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

**CD 1.3.** A terminologia técnica utilizada nos serviços de alojamento é aplicada nas diferentes situações profissionais para facilitar a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

**EC2: Produzir documentos escritos em inglês, gramatical e ortograficamente corretos, de acordo com a atividade.**

**CD 2.1.** A expressão escrita em inglês é processada através de instrumentos de comunicação, de forma coerente, gramatical e ortograficamente correta, tendo em conta as situações próprias de sua área profissional, nomeadamente:

- Promoção de uma atividade;
- Informação ao cliente de qualquer aspeto necessário sobre o estabelecimento e os seus serviços;
- Reservas e venda;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Atendimento ao cliente.

**CD 2.2.** A mensagem escrita é avaliada e adaptada ao nível de linguagem do interlocutor, a fim de estabelecer e facilitar a comunicação.

**CD 2.3.** As diferentes documentações, nomeadamente, instruções, normas, relatórios, e outras, são elaboradas e interpretadas com precisão e consistência.

**CD 2.4.** Os meios da comunicação são escolhidos e adaptados ao tipo de mensagem e à situação de comunicação, permitindo uma compreensão mútua.

**EC3: Comunicar em inglês com fluidez, com clientes ou fornecedores, nos serviços de alojamento**

**CD 3.1.** A interação em inglês é realizada, produzindo mensagens orais fluidas e, interpretando as mensagens dos interlocutores, em situações próprias da atividade de alojamento, tais como:

- Apresentação pessoal e de terceiros;
- Acolhimento do cliente;
- Solicitação de informação a respeito do cliente e das suas expectativas;
- Acompanhamento e assistência ao cliente;
- Informação ao cliente de qualquer aspeto necessário sobre o estabelecimento e os seus serviços;
- Comunicação de atividades turísticas;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

- CD 3.2.** A interação em inglês é realizada num nível competente, atendendo aos diferentes condicionantes, tais como, o número e as características dos interlocutores, o espaço e o momento de comunicação.

### **Contexto Profissional**

#### **Meios de produção**

Aplicações informáticas. Internet. Dicionário. Guias de conversação. Material de escritório. Documentos escritos e outros.

#### **Produtos e Resultados**

Comunicação interativa competente com clientes e profissionais do setor em inglês para a prestação de serviços de alojamento e de outros produtos ou serviços de hotelaria. Interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a atividade de alojamento realizada. Instruções, normas, relatórios, e outros traduzidos em inglês utilizados.

#### **Informação utilizada ou gerada**

Manuais de língua inglesa sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em inglês e revistas especializadas do setor. Manuais de cultura anglófona de diversas procedências. Manuais de primeiros socorros em inglês. Plataformas digitais de tradução.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL

HRT011\_5

GESTÃO DE ALOJAMENTO HOTELEIRO

| PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL |                                                                                  |                                                                                       |                                        |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Código:</b>                                  | HRT011_5                                                                         | <b>Denominação</b>                                                                    | GESTÃO DE ALOJAMENTO HOTELEIRO         |
| <b>Nível: 5</b>                                 | 5                                                                                | <b>Família profissional</b>                                                           | Hotelaria, Restauração e Turismo (HRT) |
| <b>Duração indicativa</b>                       | 980 Horas                                                                        |                                                                                       |                                        |
| <b>Unidades de Competência (UC)</b>             | <b>N.º</b>                                                                       | <b>Denominação</b>                                                                    | <b>Código</b>                          |
|                                                 | 1                                                                                | Gerir o departamento de alojamento de acordo com as normas e procedimentos internos   | UC347_5                                |
|                                                 | 2                                                                                | Coordenar e supervisionar o departamento de reservas e receção                        | UC348_5                                |
|                                                 | 3                                                                                | Coordenar e supervisionar operações de andares e lavandaria                           | UC349_5                                |
|                                                 | 4                                                                                | Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços de hotelaria | UC350_5                                |
| MÓDULOS FORMATIVOS (MF)                         |                                                                                  |                                                                                       |                                        |
| N.º                                             | Denominação                                                                      | Duração                                                                               | Código                                 |
| 1                                               | Gestão e organização do departamento de alojamento hoteleiro                     | 120 horas                                                                             | MF347_5                                |
| 2                                               | Gestão de reservas e receção                                                     | 200 horas                                                                             | MF348_5                                |
| 3                                               | Controlo de processos em andares e lavandaria - Governança e <i>Housekeeping</i> | 180 horas                                                                             | MF349_5                                |
| 4                                               | Inglês profissional para os serviços de hotelaria                                | 120 horas                                                                             | MF350_5                                |
| 5                                               | <b>Módulo Formativo em Contexto Real de Trabalho (MFCRT)</b>                     | 360 horas                                                                             | MT_HRT011                              |

## MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

| <b>MF1: Gestão e organização do departamento de alojamento hoteleiro</b>                                           |          |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|
| Código: MF347_5                                                                                                    | Nível: 5 | Duração: 120 Horas |
| <b>Associado à UC347_5:</b> Gerir o departamento de alojamento de acordo com as normas e os procedimentos internos |          |                    |

## Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

### **RA1. Analisar a função e o processo de planeamento empresarial e definir planos adequados para áreas e departamentos de alojamento.**

- CA 1.1.** Justificar a importância do planeamento no processo de administração de empresas ou entidades.
- CA 1.2.** Diferenciar os principais tipos de planos empresariais.
- CA 1.3.** Descrever as fases e os passos lógicos de um processo de planeamento enquanto abordagem para estabelecer objetivos, tomar decisões e selecionar meios.
- CA 1.4.** Identificar os elementos básicos para estabelecer um processo de gestão por objetivos.
- CA 1.5.** Numa prática simulada de definição de planos adequados para a área de responsabilidade de um estabelecimento de alojamento previamente definido:
- Formular objetivos para uma área de alojamento determinada no âmbito de hipotéticos planos gerais de empresa ou entidade.
  - Selecionar as opções de ações mais convenientes para atingir os objetivos propostos.
  - Propor programas que derivam dessas opções, determinando os recursos humanos e materiais necessários.
- CA 1.6.** Argumentar a importância da revisão periódica dos planos em função da aplicação dos sistemas de controlo característicos de cada tipo de alojamento.

### **RA2. Analisar a gestão e controlo orçamental no âmbito das áreas de alojamento de estabelecimentos turísticos e não turísticos, identificar custos e elaborar orçamentos económicos que permitam estabelecer programas de atuação.**

- CA 2.1.** Identificar os tipos de custos empresariais e comparar estruturas de custos de diferentes tipos de áreas de alojamento.
- CA 2.2.** Calcular os custos unitários totais e as margens em relação aos preços de venda de diferentes serviços de alojamento hoteleiro.
- CA 2.3.** Justificar a gestão orçamental como subfunção empresarial vinculada às de planeamento e controlo.
- CA 2.4.** Diferenciar os tipos de orçamentos mais utilizados nas atividades de alojamento, expressando os objetivos de cada um deles e descrevendo a estrutura e os itens que compõem esses orçamentos.
- CA 2.5.** Identificar as variáveis que devem ser consideradas na elaboração de orçamentos.
- CA 2.6.** Numa prática simulada de gestão orçamental e com base em supostos objetivos económico do produto, de custos diretos e indiretos e de volume de negócios por períodos de tempo estabelecido:
- Elaborar orçamentos económicos para estabelecer programas de atuação no âmbito dos períodos definidos
  - Determinar os custos dos diferentes recursos.
  - Calcular o ponto morto operacional e os níveis de produtividade.

- CA 2.7.** Num exercício prático de gestão e controlo orçamental, caracterizado pelas previsões orçamentárias correspondentes e os resultados reais obtidos:
- Calcular os desvios.
  - Analisar as causas da sua ocorrência e os efeitos que produzem.
  - Propor soluções alternativas, estabelecendo métodos de acompanhamento e controlo orçamental.
- CA 2.8.** Justificar a necessidade de intervir nos processos de controle econômico da área de alojamento com um elevado sentido de responsabilidade e integridade.
- RA3. Analisar as estruturas organizacionais e funcionais típicas dos diferentes tipos de alojamento e o seu ambiente de relações internas e externas, justificando estruturas organizacionais e tipos de relacionamentos adequados a cada tipo de estabelecimento.**
- CA 3.1.** Descrever os procedimentos de elaboração de um orçamento
- CA 3.2.** Identificar os principais centros de custos do departamento de alojamento
- CA 3.3.** Numa situação prática elaborar o orçamento previsional de funcionamento do departamento de alojamento tendo em conta:
- Necessidades de Recursos Humanos
  - Plano de formação
  - Necessidades de equipamentos e materiais
  - Contratação de serviços tercearizados
- RA4. Analisar as estruturas organizacionais e funcionais típicas dos diferentes tipos de alojamento e o seu ambiente de relações internas e externas, justificando estruturas organizacionais e tipos de relacionamentos adequados a cada tipo de estabelecimento.**
- CA 4.1.** Classificar e caracterizar as diferentes formas de alojamento com base em:
- Capacidade.
  - Categoria do estabelecimento.
  - Serviços prestados.
  - Tipo e localização do estabelecimento.
  - Regulamentações nacionais e internacionais.
- CA 4.2.** Descrever os fatores e critérios de estruturação que determinam uma organização eficaz.
- CA 4.3.** Comparar as estruturas e relações departamentais mais característicos dos diferentes tipos de alojamento turístico e não turístico, identificando os objetivos de cada departamento ou área e a consequente distribuição de funções.
- CA 4.4.** Descrever os circuitos, tipos de informações e documentos internos e externos, gerados no âmbito de estruturas interdepartamentais de diferentes tipos de alojamento turístico e não turístico.
- CA 4.5.** Descrever as relações externas dos alojamentos turísticos e não turísticos com outras empresas, e as relações das áreas de alojamento desses estabelecimentos com outras áreas.
- CA 4.6.** A partir de estruturas organizacionais e funcionais de alojamentos turísticos e não turísticos:
- Avaliar a organização, analisando criticamente as soluções organizacionais adotadas.
  - Propor soluções e organogramas alternativas para as estruturas e relações interdepartamentais caracterizadas, justificando as mudanças introduzidas em função de uma organização mais eficaz.
- CA 4.7.** Descrever os postos de trabalho mais característicos da área de alojamento, caracterizando-os pela competência profissional expressa em termos de capacidades e realizações nos níveis exigidos no mercado de trabalho.

- CA 4.8.** Em um caso prático de análise de estruturas organizacionais e funcionais específicas de diferentes tipos de alojamento previamente determinados:
- Definir os limites de responsabilidade, funções e tarefas de cada membro das equipas de trabalho da área de alojamento.
  - Estimar os tempos de trabalho das atividades profissionais mais significativas.

**RA5. Analisar a função de gestão da integração de pessoal como instrumento de adequado de adaptação.**

- CA 5.1.** Justificar o propósito da função de integração como complementar à função de organização.
- CA 5.2.** Comparar vários manuais de operações reais na área de alojamento, identificando pontos comuns e de divergências, e sugerir, de forma fundamentada, alternativas de melhoria.
- CA 5.3.** Numa prática simulada de integração de colaboradores para vários membros da equipe de trabalho:
- Explicar um suposto manual de receção do estabelecimento.
  - Atribuir aos novos colaboradores, de acordo com os postos a ocupar, um período determinado de adaptação.
  - Redigir e explicar as operações e processos mais significativos que cada novo colaborador deve desenvolver e os critérios para avaliar o desempenho profissional e os seus resultados.
  - Fornecer breve informação sobre o estabelecimento, a sua organização e a sua imagem corporativa, recorrendo a material audiovisual.
  - Aplicar técnicas de comunicação intragrupo entre supostos antigos e novos membros do departamento, simulando delegações de autoridade, incentivando a iniciativa pessoal e a criatividade como medida de motivação e exigência de responsabilidades.
- CA 5.4.** Comparar diversos programas de formação/treinamento relacionando-as com as funções que dependem do responsável pela área, identificando pontos comuns e divergências e sugerir de forma fundamentada alternativas de melhoria.

**RA6. Analisar e utilizar técnicas de gestão de pessoal aplicáveis em departamentos da área de alojamento.**

- CA 6.1.** Identificar processos e situações habituais de comunicação e negociação no âmbito dos estabelecimentos de alojamento.
- CA 6.2.** Explicar a lógica dos processos de tomada de decisão.
- CA 6.3.** Justificar a importância da figura do gestor e do líder numa organização.
- CA 6.4.** Descrever as técnicas de gestão e dinamização de equipas e reuniões de trabalho aplicáveis aos estabelecimentos de alojamento.
- CA 6.5.** Justificar os processos de motivação do pessoal afeto à área de alojamento.
- CA 6.6.** Num exercício prático de relações hierárquicas entre membros de estabelecimentos de alojamento:
- Utilizar eficazmente as técnicas de comunicação adequadas para receber e emitir instruções e informações, trocar ideias ou opiniões, atribuir tarefas e coordenar planos de trabalho.
  - Intervir nos supostos conflitos através da negociação e obter a participação de todos os membros do grupo na identificação da origem do problema, evitando julgamentos de valor e resolvendo o conflito, focando-se nos aspetos que podem ser modificados.
  - Adotar as decisões apropriadas com base nas circunstâncias que os favorecem e nas opiniões de outros sobre as possíveis formas de solução.

- Exercer a liderança, de forma eficaz, no âmbito das suas competências profissionais, adotando o estilo mais apropriado em cada situação.
- Gerir equipas de trabalho, integrando e coordenando as necessidades do grupo no âmbito de objetivos, políticas ou diretrizes pré-determinadas.
- Dirigir, animar e participar nas reuniões de trabalho, dinamizando-os, colaborando ativamente ou obtendo a colaboração dos participantes, atuando de acordo com os propósitos da reunião.

**RA7. Analisar as diferentes formas de implementação e gestão de sistemas de qualidade nos departamentos da área do alojamento, justificando as suas aplicações.**

- CA 7.1.** Explicar o conceito de qualidade nos serviços e identificar os fatores que causam a não-qualidade.
- CA 7.2.** Descrever a função de gestão da qualidade em relação aos objetivos da empresa e dos departamentos da área de alojamento.
- CA 7.3.** Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando os padrões de qualidade correspondentes, estabelecendo objetivos, identificando os principais fatores e barreiras e definindo o programa para sua implementação em termos das ações a serem realizadas e seus prazos.
- CA 7.4.** Identificar e avaliar as dimensões e atributos de qualidade da recepção e do serviço de piso, e projetar e definir os serviços dos respetivos departamentos, determinando e elaborando as especificações de qualidade necessárias e os padrões de qualidade de serviço, normas, procedimentos, etc.
- CA 7.5.** Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade específicos da área de alojamento, e elaborar questionários simples que permitam medir o nível de satisfação dos clientes em relação aos mesmos.
- CA 7.6.** Aplicar ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não-qualidade nos serviços.
- CA 7.7.** Gerir a documentação e informação do sistema de qualidade implementado, determinando os registos necessários e o procedimento aplicável.
- CA 7.8.** Argumentar a necessidade da participação pessoal na aplicação da gestão da qualidade como fator que facilita a obtenção de melhores resultados e uma maior satisfação dos utilizadores dos serviços.

## **Conteúdos**

### **1. Planificação de negócios em empresas e entidades de alojamento**

- 1.1. A planificação no processo de administração de uma entidade dedicada ao alojamento.
- 1.2. Principais tipos de planos: objetivos, estratégias e políticas.
- 1.3. Fases do processo de planificação.
- 1.4. Sistemas de revisão periódica da planificação numa entidade.
- 1.5. Características diferenciadoras das entidades do setor no processo de planificação.
- 1.6. Normativa aplicável.
- 1.7. Tipologia e classificação dessas entidades.
- 1.8. Padrões básicos de organização.

### **2. Definição de Postos de Trabalho, Seleção, Formação e Direção de Pessoal em Departamentos da Área de Alojamento**

- 2.1. Principais métodos para a definição de postos de trabalho numa organização.
- 2.2. Principais métodos para a seleção de trabalhadores qualificados numa entidade.
- 2.3. Características diferenciadoras na definição de postos de trabalho e na seleção de pessoal para os mesmos.

- 2.4. Planificação dos recursos humanos: horários, temporadas, formação contínua, entre outros.
- 2.5. A função de integração do pessoal.
- 2.6. Técnicas de comunicação e motivação adaptadas à integração de pessoal nas instituições.
- 2.7. A direção e a liderança nas organizações.
- 2.8. A comunicação nas organizações de trabalho.
- 2.9. Negociação no ambiente laboral.
- 2.10. Resolução de conflitos e tomada de decisões.
- 2.11. Dinamização de equipas e reuniões de trabalho.
- 2.12. A avaliação, a formação e a motivação no ambiente laboral.

### **3. O Controlo Orçamental em Áreas de Alojamento**

- 3.1. Conceitos básicos: principais itens do património, estrutura da conta de resultados, tipos e cálculo de custos, o ponto de equilíbrio e rácios de produtividade, entre outros.
- 3.2. Justificação da gestão orçamental.
- 3.3. Conceito e tipos de orçamentos.
- 3.4. Classificação dos orçamentos: o orçamento base ou mestre.
- 3.5. Elaboração dos orçamentos.
- 3.6. O controlo orçamental.

### **4. Gestão da Qualidade nos Estabelecimentos de Alojamento**

- 4.1. Conceito de qualidade nos produtos e serviços e evolução histórica da qualidade.
- 4.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 4.3. A gestão da qualidade total.
- 4.4. Processo de implementação de um sistema de qualidade.
- 4.5. Desenho dos produtos e serviços e seus padrões de qualidade.
- 4.6. Gestão da qualidade e os planos de melhoria contínua.
- 4.7. Avaliação da satisfação do cliente.
- 4.8. Procedimentos para o tratamento de reclamações e sugestões.
- 4.9. Gestão documental do sistema de qualidade.
- 4.10. Avaliação do sistema de qualidade.

### **5. Aplicações Informáticas específicas para a gestão de áreas de alojamento**

- 5.1. Tipos e comparação de aplicações de gestão de informação.
- 5.2. Programas de escritório para tratamento de informação, processamento de dados, folha de cálculo de bases de dados.
- 5.3. Programas à medida e oferta padrão do mercado.
- 5.4. Aplicação de programas integrados para a gestão das áreas de alojamento.

## **Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

### **Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras (cf. Decreto-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

**Professor / Formador:**

- O professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos da Unidade/Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional mínima de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada à Unidade/Módulo Formativo.

**Requisitos de acesso ao Módulo Formativo**

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

| <b>MF2: Gestão de reservas e receção</b>                                                   |                 |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| <b>Código: MF348_5</b>                                                                     | <b>Nível: 5</b> | <b>Duração: 200 Horas</b> |
| <b>Associado à UC348_5:</b> Coordenar e supervisionar o departamento de reservas e receção |                 |                           |

### **Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)**

#### **RA1. Efetuar o registo dos operadores e das tarifas acordadas utilizando softwares informáticos adequados.**

**CA 1.1.** Identificar as informações que constituem um contrato com o operador.

**CA 1.2.** Explicar as condições contratuais que devem constar num contrato com o operador.

**CA 1.3.** Numa situação prática de registo do operador num sistema informático

- Identificar o operador e a temporada;
- Criar o cadastro do cliente;
- Analisar as condições das reservas (tarifas, allotments, releases, stop sales, descontos, regimes de alimentação);
- Efetuar o registo das tarifas
- Registar a reserva

#### **RA2. Supervisionar os contratos estabelecidos com as plataformas de venda online**

**CA 2.1.** Identificar as informações que devem constar numa plataforma de venda online.

**CA 2.2.** Caracterizar as condições contratuais das plataformas de venda online.

**CA 2.3.** Numa prática simulada de supervisão de contratos estabelecidas com as plataformas de venda online:

- Interpretar e verificar as condições contratuais;
- Interpretar e supervisionar as informações de reservas nas plataformas ou no channel manager;
- Verificar os comentários e mensagens de clientes e supervisionar o feedback que lhes é dado.

#### **RA3. Realizar operações de gestão e supervisão de ocupação de quartos para otimizar as vendas, utilizando o sistema informático.**

**CA 3.1.** Descrever a estrutura de um planning de reservas.

**CA 3.2.** Explicar a importância e o objetivo do planning de reservas.

**CA 3.3.** Analisar o planning de reservas para otimizar a ocupação no curto, médio e longo prazo.

**CA 3.4.** Analisar os relatórios emitidos pelo responsável de reservas de forma a supervisionar o cumprimento dos contratos e as taxas de vendas de cada operador

**CA 3.5.** Processar as informações relativa à gestão de reservas obtendo-se conclusões operacionais relacionadas com:

- previsão de ocupação
- modificações, no – shows e cancelamentos
- faturação
- base de dados de clientes
- garantias e outros.

- CA 3.6.** Verificar os serviços faturados em coordenação com os departamentos envolvidos e com o próprio cliente (operador).
- CA 3.7.** Transmitir informações sobre as conclusões operacionais aos departamentos envolvidos, utilizando meios tecnológicos específicos.

**RA4. Caracterizar o processo de acolhimento tendo em conta a política da empresa**

- CA 4.1.** Descrever a importância do acolhimento para a estadia do cliente
- CA 4.2.** Detalhar as fases do acolhimento, de acordo com as normas da empresa e a lei vigente
- CA 4.3.** Indicar as formas de comunicação (intra e interdepartamental) para transmitir os requisitos do processo de acolhimento a prestar e solicitações especiais
- CA 4.4.** Especificar a documentação necessária para o check in (descritivos de serviço, mapas, pulseiras de identificação).
- CA 4.5.** Identificar os suportes informáticos necessários para o processo de check in (computadores, impressoras, Pos 24)
- CA 4.6.** Interpretar as listas de chegadas identificando possíveis solicitações especiais.
- CA 4.7.** Numa situação prática supervisionar o acolhimento, tendo em conta:
  - A organização do espaço físico para o check in
  - Otimização do fluxo de trabalho
  - O contacto pessoal
  - A comunicação com os clientes
  - As normas estabelecidas pela organização
  - Analisar ocorrências e sugerir melhorias.

**RA5. Realizar a supervisão da estadia e do processo de despedida, tendo em conta a política da empresa e as normas de SHST.**

- CA 5.1.** Descrever os pontos críticos na supervisão da estadia e despedida
- CA 5.2.** Explicar tipos de mudanças que possam ocorrer implicando nos serviços prestados
- CA 5.3.** Indicar a importância da proteção de dados dos clientes de acordo com as leis vigentes
- CA 5.4.** Descrever os elementos que devem compor uma base de dados de clientes, de acordo com as leis vigentes
- CA 5.5.** Elaborar o relatório sobre a movimentação de hóspedes para entidades competentes com as informações exigidas, respeitando as leis de proteção de dados aplicáveis
- CA 5.6.** Interpretar os documentos de controlo operacionais, tendo em conta o cumprimento das normas internas
- CA 5.7.** Numa situação prática gerir solicitações, reclamações e sugestões tendo em conta:
  - A eficiência
  - A máxima discrição
  - A sua rápida resolução
  - A satisfação do cliente
- CA 5.8.** Analisar ocorrências e sugerir melhorias aos processos, quando se aplica.

**RA6. Realizar o controlo da execução do orçamento de funcionamento durante o exercício financeiro:**

- CA 6.1.** Interpretar o inventário de equipamentos, materiais e consumíveis
- CA 6.2.** Identificar desvios dos objetivos económicos e propor possíveis medidas corretivas

- CA 6.3.** Analisar a execução do orçamento tendo em conta o grau de cumprimento dos objetivos específicos.
- CA 6.4.** Numa situação prática, elaborar relatórios de controlo orçamental tendo em conta:
- As políticas da empresa
  - Os resultados do exercício financeiro

## **Conteúdos**

### **1. Tipos de Clientes em Hotelaria**

- 1.1. Características e relações comerciais
  - 1.1.1. Operadores Turísticos
  - 1.1.2. Plataformas Online
  - 1.1.3. Agências de Viagens
  - 1.1.4. Empresas
  - 1.1.5. Individuais
- 1.2. Operador Online, Channel manager e Motores de busca
  - 1.2.1. Características
  - 1.2.2. Vantagens

### **2. Contratos em Hotelaria**

- 2.1. Tipos de Contratos
  - 2.1.1. Free Sales
  - 2.1.2. Allotment
  - 2.1.3. Garantia
  - 2.1.4. Plataformas Online
- 2.2. Condições Contratuais
  - 2.2.1. Tarifas
  - 2.2.2. Releases
  - 2.2.3. Stop Sales
  - 2.2.4. Descontos
  - 2.2.5. Regimes de Alimentação
  - 2.2.6. Políticas de Cancelamento

### **3. Sistemas Informáticos de Gestão de Reservas**

- 3.1. Visão geral dos softwares utilizados
- 3.2. Benefícios e importância da gestão informatizada de reservas
- 3.3. Inserção de Informações nos Sistemas
- 3.4. Supervisão dos contratos estabelecidos com as plataformas de venda online

### **4. Cadastro de Clientes**

- 4.1. Utilidade e importância
- 4.2. Dados necessários e obrigatórios
- 4.3. Processo de criação de cadastro no sistema
- 4.4. Proteção de dados e Legislação Vigente

## **5. Gestão de reservas**

- 5.1. Planning
  - 5.1.1. Conceito
  - 5.1.2. Gestão e Optimização
- 5.2. Taxas de ocupação
- 5.3. Faturação
- 5.4. Relatórios

## **6. O departamento de receção**

- 6.1. A importância da receção
- 6.2. Funções e tarefas
- 6.3. Estrutura Física, Organizacional e Funcional
- 6.4. Comunicação e Relações Interdepartamentais

## **7. Sistemas Informáticos de Gestão de Recepção**

- 7.1. Visão geral dos softwares utilizados
- 7.2. Benefícios e importância da gestão informatizada de reservas
- 7.3. Inserção de Informações nos Sistemas
- 7.4. Processos de Check In e Check Out

## **8. Funções e Responsabilidades da receção**

- 8.1. Acolhimento em Hotelaria
  - 8.1.1. Definição
  - 8.1.2. Importância
  - 8.1.3. Processos
- 8.2. Realização de operações
  - 8.2.1. Check in
  - 8.2.2. Check out
  - 8.2.3. Gestão de Solicitações, reclamações e sugestões

## **9. Processos de cobrança**

- 9.1. Métodos de pagamento
  - 9.1.1. Tipos
  - 9.1.2. Aplicação
- 9.2. Fecho diário

## **10. Orçamento**

- 10.1. Métodos e Técnicas de Execução Orçamental

### **Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

#### **Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

**Professor / Formador:**

- O professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos da Unidade/Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional mínima de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada à Unidade/Módulo Formativo.

**Requisitos de acesso ao Módulo Formativo**

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

| MF3: Controlo de processos em andares e lavandaria - Governança e Housekeeping   |          |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|
| Código: MF349_5                                                                  | Nível: 5 | Duração: 180 Horas |
| Associado à UC349_5: Coordenar e supervisionar operações de andares e lavandaria |          |                    |

#### Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

##### RA1. Caracterizar os procedimentos operacionais de Governança, tendo em conta as normas de SHST.

- CA 1.1. Explicar o processo de otimização de tarefas e os princípios a seguir.
- CA 1.2. Identificar e avaliar as dimensões e atributos de qualidade do serviço de governança.
- CA 1.3. Descrever os serviços potencialmente terceirizados, identificando os padrões e procedimentos de qualidade de serviço a serem cumpridas
- CA 1.4. Identificar a documentação necessária para garantir a coordenação de recursos, tarefas e a transmissão de informação interdepartamental.
- CA 1.5. Descrever o correto protocolo referente ao tratamento e devolução de objetos esquecidos pelos clientes
- CA 1.6. Identificar as medidas de segurança e controlo necessárias para evitar possíveis perdas e extravios de utensílios, produtos, materiais e itens entregues aos clientes.
- CA 1.7. Indicar os tipos de equipamentos, máquinas, ferramentas e utensílios utilizados na área de governança.
- CA 1.8. Explicar a importância de um sistema de manutenção preventiva dos equipamentos e máquinas utilizadas nos diferentes processos.
- CA 1.9. Definir os processos de limpeza mais adequados com base nos orçamentos

##### RA2. Caracterizar, afinar e utilizar os equipamentos, máquinas e ferramentas que compõem o equipamento básico do departamento de pavimentos, de acordo com as suas aplicações e desempenho ideal.

- CA 2.1. Explicar os tipos, operação, aplicações, manuseio, limpeza e manutenção dos diferentes equipamentos, máquinas, ferramentas e utensílios utilizados na área de andares e lavandaria.
- CA 2.2. Ajustar equipamentos, máquinas e ferramentas comumente usados na área de pisos e verificar seu funcionamento.
- CA 2.3. Demonstrar o uso dos diferentes tipos de equipamentos, máquinas, ferramentas e utensílios comumente usados na área de andares e lavandaria.
- CA 2.4. Justificar um sistema de verificações para a manutenção preventiva dos equipamentos e máquinas utilizados nos diferentes processos.
- CA 2.5. Identificar e utilizar, de acordo com as normas, as proteções necessárias no manuseamento de equipamentos, máquinas e utensílios como óculos, luvas, máscaras e outros, interpretando as normas de segurança e higiene no manuseamento de produtos e máquinas.
- CA 2.6. Identificar danos materiais e pessoais e os riscos decorrentes do uso incorreto de máquinas, utensílios e ferramentas.
- CA 2.7. Argumentar a importância de manter e cuidar das instalações e equipamentos, e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando custos desnecessários e desgastes.

##### RA3. Realizar a supervisão do controlo de stocks de roupas, consumíveis, equipamentos e móveis tendo em conta os graus de rotação e conservação.

- CA 3.1. Descrever os procedimentos de gestão de stocks e perdas do departamento de governança, tendo em conta as normas e regras de SHST
- CA 3.2. Explicar a importância de relatórios referentes à rotação e conservação dos produtos.

- CA 3.3.** Interpretar um relatório avaliando economicamente os stocks, perdas e necessidades de reposição.
- CA 3.4.** Numa situação prática elaborar um plano de reposição de stock, tendo em conta:
- Taxas de ocupação previstas
  - Rotação e conservação dos produtos
  - Normas de SHST

**RA4. Descrever e controlar os processos de limpeza e preparação de quartos e áreas públicas, participando no seu desenvolvimento.**

- CA 4.1.** Identificar sistemas e métodos de limpeza e tratamento de diferentes superfícies, definindo os riscos potenciais derivados da utilização de produtos químicos de limpeza.
- CA 4.2.** Descrever processos completos de limpeza e preparação de quartos, áreas nobres e áreas comuns em diferentes tipos de estabelecimentos de alojamento, caracterizando-os pelas suas operações, equipamentos, utensílios e materiais, conforme o nível de qualidade estabelecido.
- CA 4.3.** Num cenário prático de controlo de processos de limpeza e preparação de quartos, e tendo em conta a busca de otimização para um estabelecimento previamente definido em termos de modalidade e capacidade:
- Escolher os processos de limpeza mais adequados conforme o cenário, justificando os materiais, produtos, equipamentos e utensílios a serem utilizados em cada caso.
  - Estabelecer um circuito de limpeza do quarto, calculando tempos de trabalho e identificando e examinando os pontos estratégicos na limpeza.
  - Listar os detalhes de boas-vindas mais comuns conforme o tipo de estabelecimento especificado no cenário.
  - Realizar a limpeza e preparação de um quarto.
  - Verificar se o trabalho é realizado de acordo com as normas de qualidade estabelecidas que validam um trabalho bem feito.
- CA 4.4.** Aplicar técnicas e tratamentos de limpeza, manutenção e conservação de elementos decorativos e mobiliário.
- CA 4.5.** Argumentar o compromisso de manter e cuidar das instalações e equipamentos, e obter o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

**RA5. Escolher e realizar elementos decorativos de acordo com diferentes mobiliários e revestimentos, considerando diferentes ambientes, estilos arquitetónicos, imagem corporativa e tipos de estabelecimentos de alojamento.**

- CA 5.1.** Caracterizar os estilos arquitetónicos mais significativos, tipos de mobiliário, revestimentos e elementos decorativos mais utilizados em estabelecimentos de alojamento.
- CA 5.2.** Especificar técnicas de cor e iluminação, interpretando e explicando o significado psicológico das cores e seu impacto na comunicação visual.
- CA 5.3.** Identificar as normas básicas de composição e combinação de mobiliário com base em critérios de conforto, rentabilidade e funcionalidade.
- CA 5.4.** Num cenário prático de decoração de uma área do seu departamento previamente determinada:
- Estabelecer os elementos decorativos básicos e mais adequados a incluir ou modificar numa determinada área do estabelecimento, considerando critérios de estética arquitetónica, tendências decorativas, sazonalidade, imagem corporativa da empresa e orçamento económico especificado.
  - Justificar a disposição do mobiliário com base em critérios de ergonomia.
  - Realizar arranjos florais e outros elementos decorativos de acordo com as estações

do ano e eventos específicos ou sociais, considerando a sua manutenção.

- Justificar a iluminação e combinação de cores mais adequadas para o caso apresentado.

**CA 5.5.** Argumentar o compromisso de manter e cuidar das instalações e equipamentos, e obter o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

**RA6. Descrever e controlar os processos de lavagem, engomagem e arranjo de roupa característicos do departamento de andares, participando no seu desenvolvimento.**

**CA 6.1.** Identificar critérios e métodos de classificação de roupa para lavagem e engomagem.

**CA 6.2.** Selecionar procedimentos adequados de lavagem, centrifugação, secagem, engomagem e apresentação de diferentes tipos de roupa a ser tratada.

**CA 6.3.** Descrever técnicas de costura à mão e à máquina e os meios e materiais necessários para o arranjo de roupa em estabelecimentos de alojamento e para a confecção de peças simples como toalhas de cozinha, guardanapos, aventais ou panos.

**CA 6.4.** Descrever mecanismos de controlo que garantam o serviço de lavandaria e roupa de cama.

**CA 6.5.** Numa prática simulada de lavagem, engomagem e arranjo de roupa:

- Desenvolver processos de classificação, lavagem, engomagem e apresentação de roupa de uso em alojamentos e de clientes.
- Desenvolver processos de arranjo de roupa de uso em alojamentos e de clientes, e de confecção de peças simples, como toalhas de cozinha, guardanapos, aventais ou panos.
- Dar instruções ao suposto colaborador dependente.
- Controlar resultados intermédios e finais, aplicando os mecanismos de controlo.

**CA 6.6.** Argumentar o compromisso de manter e cuidar das instalações e equipamentos, e obter o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

**RA7. Realizar o controlo da execução do orçamento de funcionamento durante o exercício financeiro:**

**CA 7.1.** Interpretar o inventário de equipamentos, materiais e consumíveis

**CA 7.2.** Identificar desvios dos objetivos económicos e propor possíveis medidas corretivas

**CA 7.3.** Analisar a execução do orçamento tendo em conta o grau de cumprimento dos objetivos específicos.

**CA 7.4.** Numa situação prática, elaborar relatórios de controlo orçamental tendo em conta:

- As políticas da empresa
- Os resultados do exercício financeiro

**Outras Capacidades**

- Demonstrar autonomia na resolução de contingências relacionadas com o controlo dos processos no departamento de pisos.
- Agir com rapidez em situações problemáticas.
- Demonstrar resistência ao stress, estabilidade de ânimo e controlo de impulsos.
- Demonstrar flexibilidade para compreender mudanças.
- Empregar tempo e esforço na ampliação de conhecimentos e informação complementar para utilizá-los no controlo dos processos no departamento de pisos.
- Demonstrar responsabilidade perante os sucessos, erros e fracassos.

## **Conteúdos**

### **1. Organização do Serviço em Governança**

- 1.1. Modelos característicos de organização do serviço: descrição e comparação.
- 1.2. Organização dos espaços físicos das áreas de alojamento: quartos, áreas públicas e áreas de serviço.

### **2. Planeamento do Serviço**

- 2.1. Organização de tempo
  - 2.1.1. Recursos humanos e materiais.
  - 2.1.2. Distribuição de tarefas.
- 2.2. Produtividade
  - 2.2.1. Otimização de tarefas

### **3. Comunicação e Relações interdepartamentais**

### **4. Máquinas e Equipamentos**

- 4.1. Classificação e descrição sobre características, funções e aplicações
- 4.2. Localização e distribuição
- 4.3. Tipos de manutenção: interna ou contratação com empresas externas.
- 4.4. Sistemas de manutenção: preventiva, corretiva e mista.

### **5. Processos de controlo**

- 5.1. Avarias
- 5.2. Esquecimentos de objetos
- 5.3. Segurança
- 5.4. Outros aspetos.

### **6. Processos de limpeza e preparação das áreas de responsabilidade**

- 6.1. Condições específicas de segurança e higiénico-sanitárias
  - 6.1.1. Instalações
  - 6.1.2. Mobiliário
  - 6.1.3. Equipamentos e materiais
- 6.2. Análise e avaliação de sistemas, processos e métodos de limpeza
  - 6.2.1. Processos e métodos de limpeza de equipamentos e móveis
  - 6.2.2. Tratamento de superfícies
- 6.3. Elaboração de programas de limpeza
- 6.4. Análise e avaliação de produtos de limpeza
  - 6.4.1. Desempenho
  - 6.4.2. Utilização
  - 6.4.3. Armazenamento
  - 6.4.4. Riscos

### **7. Processos de lavagem, engomagem e arranjo de roupa**

- 7.1. Gestão e controlo diário da produção
- 7.2. Controlo do consumo de suprimentos: rentabilidade do departamento de lavandaria, documentos de Controlo.
- 7.3. A lavandaria industrial: local, instalações e maquinarias.

- 7.4. Técnicas de lavagem e centrifugação: descrição, aplicação e controlo.
- 7.5. A água. Produtos químicos. Temperatura. Tipos de sujidade. Procedimentos para resíduos e descartes. Rotinas de manutenção preventiva.
- 7.6. Características, acabamentos e comportamento dos tecidos.
- 7.7. Roupas de cliente: classificação e tratamento de peças e acessórios.
- 7.8. Classificação de roupas para lavar e engomar.
- 7.9. Processos de secagem e engomagem de roupas: descrição, aplicação e controlo.
- 7.10. Apresentação de roupas.
- 7.11. A costura. Reparos de roupas e confeção de peças simples: descrição, aplicação e controlo
- 7.12. A máquina de costura: tipos, sistemas e aplicações

## **8. Abastecimento, controlo e inventário de stocks**

- 8.1. Recursos do departamento
- 8.2. Pesquisa e seleção de fornecedores
- 8.3. Abastecimento
  - 8.3.1. Elaboração de inventários e controlo de stock
  - 8.3.2. Processos de receção e controlo
  - 8.3.3. Sistemas e processos de armazenamento
  - 8.3.4. Distribuição interna, manutenção e reposição de stock

## **9. Processos terceirizados de lavandaria e roupa de cama**

- 9.1. Estudo do timing da empresa e reposição de materiais.
- 9.2. Pesquisa de fornecedores.
- 9.3. Avaliação de custos e controlo de qualidade, segurança e higiene.

## **10. Decoração e ambientação de quartos e áreas nobres do estabelecimento**

- 10.1. Identificação dos estilos e características arquitetónicas do mobiliário de quartos e áreas públicas.
- 10.2. Classificação, descrição e medidas básicas do mobiliário de acordo com características, funções, aplicações, tipo e categoria de alojamento.
- 10.3. Localização e distribuição do mobiliário.
- 10.4. Recursos e tipos de decoração.
- 10.5. Ambientação musical.
- 10.6. Sistemas de iluminação.
- 10.7. Revestimentos, tapetes e cortinas: classificação, caracterização conforme tipo, categoria e tipo de alojamento.
- 10.8. Técnicas decorativas: classificação, descrição e aplicação.
- 10.9. Decoração floral e frutal: análise de técnicas e aplicações.

## **11. Orçamento**

- 11.1. Métodos e Técnicas de Execução Orçamental

### **Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

#### **Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

**Professor / Formador:**

- O professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos da Unidade/Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional mínima de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada à Unidade/Módulo Formativo.

**Requisitos de acesso ao Módulo Formativo**

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

| <b>MF4: Inglês profissional para os serviços de hotelaria</b>                                                     |                 |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| <b>Código:</b> MF350_5                                                                                            | <b>Nível:</b> 5 | <b>Duração:</b> 120 Horas |
| <b>Associado à UC350_5:</b> Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços de hotelaria |                 |                           |

### **Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)**

#### **RA1. Interpretar com precisão, mensagens orais em inglês, expressas por clientes e profissionais do setor, emitidas no contexto profissional dos serviços de alojamento.**

**CA 1.1.** Interpretar em detalhe mensagens orais emitidas em inglês, identificando o seu significado e propósito em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objeto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de atividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao cliente;
- Informação ao cliente sobre qualquer aspeto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas;
- Sugestões e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

**CA 1.2.** Interpretar de forma precisa, mensagens orais em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Número e características dos clientes;
- Costumes na utilização da língua e distintos sotaques e pronúncias;
- Ruído ambiental, interferências e distorções próprias dos serviços de guia.

#### **RA2. Interpretar com precisão, mensagens e documentos escritos em inglês, referentes ao contexto profissional dos serviços de alojamento.**

**CA 2.1.** Interpretar mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados em inglês, reconhecendo o seu significado, estilo e propósito, em situações profissionais devidamente simuladas, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílios da atividade turística;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correio eletrónico;
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

#### **RA3. Produzir mensagens orais complexas em inglês, com rapidez, no contexto profissional dos serviços de alojamento.**

**CA 3.1.** Comunicar oralmente em inglês, pronunciando com clareza e emitindo mensagens bem estruturadas, com um vocabulário adequado, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca do cliente e das suas expectativas;

- Programação, promoção e comunicação de atividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao cliente;
- Informação ao cliente sobre qualquer aspeto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Sugestões e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

**CA 3.2.** Comunicar de forma precisa, mensagens orais em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos clientes;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos turísticos, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos entre outros.

**RA4. Redigir documentos em inglês, utilizando um vocabulário adequado referentes ao contexto profissional dos serviços de alojamento.**

**CA 4.1.** Redigir mensagens escritas em inglês, de forma clara e estruturada no estilo apropriado e com o vocabulário adequado, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Promoção e divulgação de uma atividade;
- Informação de interesse para o cliente, tais como horários, datas e avisos;
- Informação turística em geral;
- Avisos para clientes de um estabelecimento;
- Reservas e venda de atividades facultativas;
- Respostas escritas às solicitações de informação por parte de clientes ou profissionais do sector;
- Solicitação por escrito de informação aos clientes, fornecedores e profissionais do sector;
- Gestão e confirmação de reservas escritas;
- Sugestões e reclamações escritas;
- Elaboração de relatórios.

**CA 4.2.** Redigir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correção gramatical e ortográfica, adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Características dos recetores da mensagem.

**RA5. Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando mensagens complexas com fluidez e em diferentes situações, formais e informais, próprias da atividade hoteleira.**

**CA 5.1.** Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, de uma forma fluída e consistente, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca do cliente e das suas expectativas;
- Programação, promoção e comunicação de atividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer especto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

**CA 5.2.** Resolver situações de interação em inglês em condições que afetam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos turistas;
- Diferentes sotaques;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos.

## **Conteúdos**

### **1. Interpretação de informação turística sobre património cultural e natural em inglês, para visitantes.**

- 1.1. Interpretação de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural, bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondente ao âmbito de atuação, aplicando técnicas de interpretação como storytelling.

### **2. Prestação de serviço de acompanhamento e assistência a clientes, em inglês.**

- 2.1. Contacto com os fornecedores estrangeiros dos serviços contratados pelo cliente.
- 2.2. Atenção a queixas e reclamações.
- 2.3. Oferta de alternativas a serviços turísticos contratados.
- 2.4. Prestação de informação geral e documentação relativas ao serviço turístico contratado.
- 2.5. Revisão de lista de presenças e atribuição de lugares.
- 2.6. Preenchimento de documentação necessária para desfrutar do serviço turístico contratado.
- 2.7. Oferta e venda de atividades facultativas.
- 2.8. Informação de tarifas de serviços turísticos.
- 2.9. Transmissão ao turista ou grupo de regras de comportamento e respeito para com o património cultural e em espaços naturais.
- 2.10. Serviço de recolha, receção, acompanhamento, assistência e guia de turistas individuais e em grupo.
- 2.11. Comunicação, em situações de emergência com um cliente acidentado, e atenção às suas solicitações.

### **3. Comunicação em situações problemáticas e de emergência nos serviços de alojamento, em inglês.**

- 3.1. Atenção a queixas e reclamações.
- 3.2. Resolução de conflitos.

### 3.3. Atenção ao cliente em caso de emergência.

#### **Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

##### **Espaços:**

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

##### **Professor / Formador:**

- O professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos da Unidade/Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional mínima de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada à Unidade/Módulo Formativo.

#### **Requisitos de acesso ao Módulo Formativo**

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

|                                               |                               |           |
|-----------------------------------------------|-------------------------------|-----------|
| MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO |                               | MT_HRT011 |
| Nível: 5                                      | Duração indicativa: 360 Horas |           |
| Associado a todas as Unidades de Competência  |                               |           |

#### Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

##### **RA1. Participar na análise da função e o processo de planeamento empresarial e na definição de planos para áreas e departamentos de alojamento.**

**CA 1.1.** Numa situação prática de definição de planos, para a área de responsabilidade de um estabelecimento de alojamento previamente definido:

- Apoiar na formulação dos objetivos para uma área de alojamento determinada no âmbito de hipotéticos planos gerais de empresa ou entidade.
- Apoiar na seleção das opções de ações mais convenientes para atingir os objetivos propostos.
- Propor programas que derivam dessas opções, determinando os recursos humanos e materiais necessários.

##### **RA2. Participar na análise e controlo orçamental no âmbito das áreas de alojamento de estabelecimentos turísticos e não turísticos, identificar custos e elaborar orçamentos económicos que permitam estabelecer programas de atuação.**

**CA 2.1.** Numa situação prática de gestão orçamental e com base em supostos objetivos económico do produto, de custos diretos e indiretos e de volume de negócios por períodos de tempo estabelecido:

- Apoiar na elaboração de orçamentos económicos para estabelecer programas de atuação no âmbito dos períodos definidos
- Apoiar na determinação de custos dos diferentes recursos.
- Apoiar no cálculo do ponto morto operacional e os níveis de produtividade.

**CA 2.2.** Numa situação prática de gestão e controlo orçamental, caracterizado pelas previsões orçamentárias correspondentes e os resultados reais obtidos:

- Apoiar no cálculo dos desvios.
- Apoiar na análise das causas da sua ocorrência e os efeitos que produzem.
- Propor soluções alternativas, estabelecendo métodos de acompanhamento e controlo orçamental.

##### **RA3. Participar na análise das estruturas organizacionais e funcionais típicas dos diferentes tipos de alojamento e o seu ambiente de relações internas e externas, justificando estruturas organizacionais e tipos de relacionamentos adequados a cada tipo de estabelecimento.**

**CA 3.1.** Numa situação prática apoiar na elaboração do orçamento previsional de funcionamento do departamento de alojamento tendo em conta:

- Necessidades de Recursos Humanos;
- Plano de formação;
- Necessidades de equipamentos e materiais;
- Contratação de serviços terceirizados.

##### **RA4. Analisar as estruturas organizacionais e funcionais típicas dos diferentes tipos de alojamento e o seu ambiente de relações internas e externas, justificando estruturas organizacionais e tipos de relacionamentos adequados a cada tipo de estabelecimento.**

**CA 4.1.** Em um caso prático de análise de estruturas organizacionais e funcionais específicas de diferentes tipos de alojamento previamente determinados:

- Apoiar na definição dos limites de responsabilidade, funções e tarefas de cada membro das equipas de trabalho da área de alojamento.
- Estimar os tempos de trabalho das atividades profissionais mais significativas.

**RA5. Apoiar no registo dos operadores e das tarifas acordadas utilizando softwares informáticos adequados.**

**CA 5.1.** Numa situação prática de registo do operador num sistema informático

- Apoiar na identificação do operador e a temporada;
- Apoiar na criação do cadastro do cliente;
- Apoiar na análise das condições das reservas (tarifas, allotments, releases, stop sales, descontos, regimes de alimentação);
- Apoiar no registo das tarifas
- Apoiar no registo da reserva

**RA6. Apoiar na Supervisão dos contratos estabelecidos com as plataformas de venda online**

**CA 6.1.** Numa situação prática de supervisão de contratos estabelecidas com as plataformas de venda online:

- Apoiar na interpretação e verificação das condições contratuais;
- Apoiar na interpretação e supervisão das informações de reservas nas plataformas ou no channel manager;
- Apoiar na verificação dos comentários e mensagens de clientes e na supervisão do feedback que lhes é dado.

**RA7. Apoiar na realização de operações de gestão e supervisão de ocupação de quartos para otimizar as vendas, utilizando o sistema informático.**

**CA 7.1.** Apoiar na análise do planning de reservas para otimizar a ocupação no curto, médio e longo prazo.

**CA 7.2.** Analisar os relatórios emitidos pelo responsável de reservas de forma a supervisionar o cumprimento dos contratos e as taxas de vendas de cada operador

**CA 7.3.** Apoiar no processamento das informações relativa à gestão de reservas obtendo-se conclusões operacionais relacionadas com:

- previsão de ocupação
- modificações, no – shows e cancelamentos
- faturação
- base de dados de clientes
- garantias e outros.

**CA 7.4.** Apoiar na verificação dos serviços faturados em coordenação com os departamentos envolvidos e com o próprio cliente (operador).

**CA 7.5.** Apoiar na transmissão das informações sobre as conclusões operacionais aos departamentos envolvidos, utilizando meios tecnológicos específicos.

**RA8. Apoiar no processo de supervisão do acolhimento tendo em conta a política da empresa**

**CA 8.1.** Interpretar as listas de chegadas identificando possíveis solicitações especiais.

**CA 8.2.** Apoiar na supervisão do acolhimento, levando em consideração:

- A organização do espaço físico para o check in
- Otimização do fluxo de trabalho
- O contacto pessoal

- A comunicação com os clientes
- As normas estabelecidas pela organização
- Analisar ocorrências e sugerir melhorias.

**RA9. Apoiar na supervisão da estadia e do processo de despedida, tendo em conta a política da empresa e as normas de SHST.**

**CA 9.1.** Descrever os pontos críticos na supervisão da estadia e despedida

**CA 9.2.** Apoiar na elaboração do relatório sobre a movimentação de hóspedes para entidades competentes com as informações exigidas, respeitando as leis de proteção de dados aplicáveis

**CA 9.3.** Interpretar os documentos de controlo operacionais, tendo em conta o cumprimento das normas internas

**CA 9.4.** Apoiar na gestão das solicitações, reclamações e sugestões e sugerir melhorias aos processos.

**RA10. Apoiar na supervisão do controlo de stocks de roupas, consumíveis, equipamentos e móveis tendo em conta os graus de rotação e conservação**

**CA 10.1.** Numa situação prática, apoiar na elaboração de um plano de reposição de stock, tendo em conta as:

- Taxas de ocupação previstas
- Rotação e conservação dos produtos
- Normas de SHST

**RA11. Apoiar no controlo dos processos de limpeza e preparação de quartos e áreas públicas, participando no seu desenvolvimento.**

**CA 11.1.** Num cenário prático de controlo de processos de limpeza e preparação de quartos, e tendo em conta a busca de otimização para um estabelecimento:

- Apoiar no estabelecimento de circuito de limpeza do quarto, no cálculo dos tempos de trabalho e na identificação e análise dos pontos estratégicos na limpeza.
- Apoiar na listagem dos detalhes de boas-vindas mais comuns conforme o tipo de estabelecimento.
- Supervisionar a limpeza e preparação do quarto.

**RA12. Apoiar na escolha e elaboração de elementos decorativos de acordo com diferentes mobiliários e revestimentos, considerando diferentes ambientes, estilos arquitetónicos, imagem corporativa e tipos de estabelecimentos de alojamento.**

**CA 12.1.** Num cenário prático de decoração de uma área do departamento:

- Apoiar no estabelecimento dos elementos decorativos básicos e mais adequados a incluir, considerando os critérios de estética arquitetónica, tendências decorativas, sazonalidade, imagem corporativa da empresa e orçamento económico especificado.
- Apoiar na disposição do mobiliário.
- Apoiar na realização de arranjos florais e outros elementos decorativos de acordo com as estações do ano e eventos específicos ou sociais, considerando a sua manutenção.
- Apoiar na definição da iluminação e combinação de cores mais adequadas para o caso apresentado.

**RA13. Apoiar no controlo dos processos de lavagem, engomagem e arranjo de roupa característicos do departamento de andares.**

**CA 13.1.** Numa prática simulada de lavagem, engomagem e arranjo de roupa:

- Apoiar no desenvolvimento de processos de classificação, lavagem, engomagem e apresentação de roupa de uso em alojamentos e de clientes.

- Apoiar no desenvolvimento de processos de arranjo de roupa de uso em alojamentos e de clientes, e de confeção de peças simples, como toalhas de cozinha, guardanapos, aventais ou panos.
- Dar instruções ao suposto colaborador dependente.
- Apoiar no controlo dos resultados intermédios e finais.

**RA14. Apoiar na realização do controlo da execução do orçamento de funcionamento durante o exercício financeiro:**

**CA 14.1.** Numa situação prática, elaborar relatórios de controlo orçamental tendo em conta:

- As políticas da empresa
- Os resultados do exercício financeiro