

PERFIL PROFISSIONAL



EMPREGADO/A DE ANDARES

Publicação e atualizações

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

3ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

4ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

5ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

6ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 39 de 22 de outubro de 2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.

QUALIFICAÇÃO:	7ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 38 de 15 de outubro de 2019 com entrada em vigor a 15 de outubro de 2019.
EMPREGADO/A DE ANDARES	
DESCRIÇÃO GERAL:	Proceder à execução do serviço de limpeza, arrumação e decoração dos quartos, andares e zonas comuns e do serviço de lavandaria/rouparia da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

ACTIVIDADES

1. Efectuar o trabalho de limpeza, arrumação e decoração dos quartos, andares e zonas comuns.

- 1.1. Executar o trabalho de limpeza e arrumação dos quartos, andares e zonas comuns, nomeadamente, a limpeza de móveis e casas de banho aplicando os produtos adequados, a substituição de roupas de cama e de casa de banho e a reposição de produtos de higiene pessoal;
- 1.2. Efectuar arranjos decorativos nos quartos, andares e zonas comuns, nomeadamente, na substituição e na elaboração de arranjos de flores.

2. Assegurar a assistência a clientes durante a sua estada.

- 2.1. Prestar assistência aos clientes satisfazendo os seus pedidos/necessidades, no que diz respeito, nomeadamente, à recolha e distribuição de roupas e ao fornecimento de roupas extra de cama e/ou casa de banho ou de outros produtos de uso pessoal;
- 2.2. Prestar assistência a clientes especiais, cumprindo os procedimentos estabelecidos para estas situações específicas;
- 2.3. Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico;
- 2.4. Prestar informações aos clientes, esclarecendo-os sobre o funcionamento da unidade e os serviços que lhe estão subjacentes.

3. Colaborar com o serviço de lavandaria/rouparia.

- 3.1. Efectuar a receção de roupas sujas, procedendo à sua seleção, tendo em conta, nomeadamente, as características dos tecidos, as instruções de limpeza dos mesmos e o estado de conservação das roupas;
- 3.2. Assegurar, quando necessário, a limpeza de roupas, nomeadamente, operando máquinas de limpeza de roupas e aplicando os produtos adequados;
- 3.3. Assegurar, quando necessário, o tratamento de roupas, nomeadamente, efetuando a passagem a ferro, dobragem e arrumação de roupas;
- 3.4. Efectuar a devolução/armazenamento de roupas lavadas pelo serviço;
- 3.5. Executar, quando necessário, pequenos arranjos de costura à mão e/ou à máquina, nomeadamente, bainhas e botões descosidos.

4. Controlar o estado de conservação dos equipamentos da área de alojamento da unidade e dos produtos de consumo e materiais necessários ao serviço de limpeza e arrumação dos quartos, andares e zonas comuns e ao serviço de lavandaria/rouparia.

- 4.1. Verificar o estado de conservação dos equipamentos da área de alojamento e informar o seu superior hierárquico e/ou os serviços de manutenção, em caso de deteção de avarias nos equipamentos;
- 4.2. Controlar o estado de conservação dos produtos de consumo e dos materiais necessários ao serviço de limpeza e conservação dos quartos, andares e zonas comuns, nomeadamente no armazenamento de produtos e materiais de limpeza necessários à higienização dos quartos e casas de banho;
- 4.3. Controlar o estado de conservação dos produtos de consumo e dos materiais necessários ao serviço de lavandaria/rouparia, nomeadamente no armazenamento de produtos e materiais de limpeza necessários à limpeza de roupas.

5. Colaborar no aprovisionamento e gestão do stock dos produtos de consumo e dos materiais necessários aos serviços, com o seu superior hierárquico, nomeadamente, no controlo do stock dos produtos de higiene pessoal e dos

produtos de limpeza necessários à limpeza dos quartos, casas de banho e roupas.

6. Participar na elaboração periódica do inventário das roupas, dos objetos e dos equipamentos afetos aos serviços.

7. Preencher documentação relativa ao exercício da sua atividade, nomeadamente, o registo dos quartos/andares limpos, das roupas recepcionadas e das devolvidas e dos objetos encontrados.

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

1. Matemática – cálculo numérico.
2. Técnica hoteleira.
3. Legislação hoteleira e da atividade profissional.
4. Organização do serviço de alojamento.
5. Conservação dos equipamentos hoteleiros.
6. Técnicas de aprovisionamento e gestão de stocks em serviço de alojamento.
7. Técnicas de costura.
8. Técnicas de decoração hoteleira.
9. Sistemas de gestão da qualidade, da segurança e do ambiente.
10. Informática aplicada ao serviço de alojamento.

Conhecimentos de:

11. Língua portuguesa.
12. Língua inglesa e outra língua estrangeira (conversação elementar e utilização de vocabulário técnico específico).
13. Relações interpessoais e comunicação.
14. Tipologia, propriedades e características dos produtos de consumo e dos materiais do serviço de lavandaria/rouparia.
15. Tipologia, propriedades e características dos produtos de consumo e dos materiais do serviço de limpeza e arrumação dos quartos e zonas comuns.
16. Técnicas de conservação dos produtos de consumo e dos materiais do serviço de lavandaria/rouparia.
17. Técnicas de conservação dos produtos de consumo e dos materiais do serviço de limpeza e arrumação dos quartos e zonas comuns.
18. Segurança de pessoas e bens na atividade hoteleira.
19. Saúde, higiene e segurança profissional e hoteleira.
20. Técnicas do serviço de lavandaria.

Conhecimentos aprofundados de:

21. Técnicas do serviço de limpeza e arrumação dos quartos e zonas comuns.
22. Técnicas do serviço de roupa.

SABERES-FAZER

1. Utilizar as técnicas de limpeza e arrumação de quartos, andares e zonas comuns.
2. Aplicar as técnicas de execução de arranjos decorativos nos quartos, andares e zonas comuns.
3. Aplicar os procedimentos estabelecidos para a assistência aos clientes, nomeadamente clientes especiais, do serviço de andares/quartos e de lavandaria/rouparia.
4. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes.
5. Aplicar programas de qualidade, de higiene e segurança no trabalho.

6. Identificar os princípios de funcionamento da unidade, assim como, os serviços à disposição dos clientes.
7. Aplicar as normas e procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade, do ambiente e da segurança.
8. Utilizar os procedimentos adequados à prossecução da receção de roupas.
9. Utilizar os procedimentos adequados à devolução/armazenamento de roupas.
10. Aplicar as técnicas de operação de máquinas de lavagem de roupas e os respetivos procedimentos.
11. Aplicar as técnicas de operação de máquinas de tratamento de roupas e os respetivos procedimentos.
12. Utilizar as técnicas de costura de roupas.
13. Aplicar os procedimentos de verificação do estado de conservação dos equipamentos da área de alojamento.
14. Identificar e caracterizar os produtos de consumo e os materiais utilizados no serviço de limpeza e arrumação dos quartos, andares e zonas comuns.
15. Identificar e caracterizar os produtos de consumo e os materiais utilizados no serviço de lavandaria/rouparia.
16. Utilizar os procedimentos e as técnicas de conservação e de armazenamento dos produtos de consumo e dos materiais utilizados no serviço de limpeza e arrumação dos quartos, andares e zonas comuns.
17. Utilizar os procedimentos e as técnicas de conservação e de armazenamento dos produtos de consumo e dos materiais utilizados no serviço de lavandaria/rouparia.
18. Aplicar as técnicas e os procedimentos de aprovisionamento e gestão dos stocks dos produtos de consumo e dos materiais necessários ao serviço de alojamento.
19. Utilizar os procedimentos adequados à elaboração de inventários.
20. Utilizar os procedimentos de preenchimento de documentos de controlo relativos à sua atividade.
21. Exprimir-se oralmente e por escrito de forma a facilitar a comunicação com clientes nacionais e estrangeiros e com outros interlocutores.
22. Utilizar os meios informáticos aplicados ao serviço de alojamento.

SABERES-SER

1. Identificar-se com os objetivos e a cultura da organização.
2. Comunicar, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados.
3. Tomar iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas para a resolução de problemas decorrentes de solicitações e reclamações de clientes.
4. Adaptar-se a novas situações e formas de organização do trabalho.
5. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à organização.
6. Motivar os clientes para a utilização dos serviços da unidade.