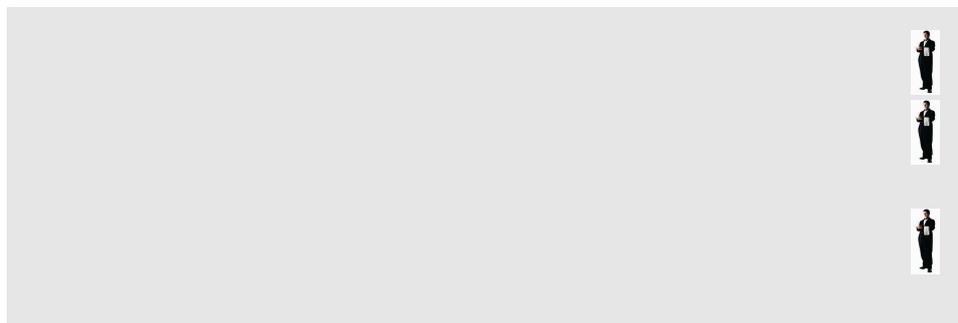




## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO ADAPTADO (RFA)

**Pessoas com Deficiências e Incapacidades (PCDI)**

**EM VIGOR**



**Área de Educação e Formação**

**811 . Hotelaria e Restauração**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

811180\_RFA - Empregado/a de Andares

**Nível de Qualificação do QNQ: 2**

**Nível de Qualificação do QEQ: 2**

**Modalidades de Educação e Formação**

**Qualificação de Pessoas com Deficiência ou Incapacidade**

**Total de pontos de crédito**

109,50

**Publicação e atualizações**

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 4 de 29 de janeiro de 2010 com entrada em vigor a 29 de janeiro de 2010.

**Observações**

## 1. Perfil de Saída<sup>1</sup>

---

### Descrição Geral

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

### Atividades Principais

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

---

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

## 2. Organização do Referencial de Formação

### Formação para a Inclusão (FI)

#### Formação para a Integração

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

#### Formação de Base

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

**Total de Pontos de Crédito da Formação de Base: 50,00**

## Formação Tecnológica

Código <sup>2</sup>		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
3803APCDI	1	Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio - noções básicas	75	
3376APCDI	2	Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho	75	
6389PCDI	3	Conceitos de saúde e fatores de risco	50	4,50
3377APCDI	4	Práticas de segurança, higiene e saúde nos serviços de andares em hotelaria	100	
3539APCDI	5	Deontologia e ética profissional	50	4,50
3378ACH	6	Organização e funcionamento do serviço de andares	75	
3379ACH	7	Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza	100	
3380APCDI	8	Processos e métodos de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	100	
3381APCDI	9	Processos e métodos de arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	100	
3382APCDI	10	Atendimento e assistência a clientes	75	
3383APCDI	11	Língua Inglesa - serviço de andares	50	4,50
0350APCDI	12	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	100	
3385APCDI	13	Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria/rouparia	50	4,50
3386	14	Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza das secções de lavandaria/rouparia	50	4,50
3387APCDI	15	Processos e métodos de lavagem de roupa	75	
3388APCDI	16	Processos e métodos de secagem e passagem de roupa	100	
3390APCDI	17	Processos e técnicas de costura	50	4,50
3391ACH	18	Informação aos clientes	50	4,50
3392APCDI	19	Língua Inglesa – serviço de roupa - lavandaria	50	4,50
3394APCDI	20	Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação no serviço de andares	75	
3395APCDI	21	Conservação e manutenção no serviço de andares	50	4,50
3396APCDI	22	Técnicas de decoração no serviço de andares	50	4,50
3397APCDI	23	Técnicas de decoração floral	50	4,50
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica:</b>			1600	49,50

## Formação Prática em Contexto de Trabalho

1200 H

---

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

### 3. Desenvolvimento da Formação

---

#### 3.1. Formação para a Integração

<b>6369PCDI</b>	<b>Portefólio</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-----------------	-------------------	----------------------------------

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

<b>Conteúdos</b>
------------------

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

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

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

<b>Conteúdos</b>
------------------

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

6371PCDI

Igualdade de oportunidades

Carga horária  
25 horas

**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

6372PCDI

Procura ativa de emprego

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

6373PCDI

## Legislação laboral

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(s)

- Identificar os direitos e deveres laborais.

### Conteúdos

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

6374PCDI

## Empreendedorismo

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(s)

- Identificar as características do ao empreendedorismo.
- Reconhecer os procedimentos de estímulo ao empreendedorismo.

### Conteúdos

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

### **3.2. Formação de Base**

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

### 3.3. Formação Tecnológica

<b>3803APCDI</b>	<b>Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio - noções básicas</b>	<b>Carga horária</b> 75 horas
<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer o fenómeno turístico nacional.</li> </ul>	
<b>Conteúdos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos fundamentais do fenómeno turístico</li> <li>• Novas tendências do turismo             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tipos de turismo</li> <li>◦ Novos produtos e serviços turísticos</li> </ul> </li> <li>• Informação turística - locais</li> <li>• Estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer</li> <li>• A hotelaria             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Definição, características e classificação</li> <li>◦ Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais</li> <li>◦ Os alojamentos turísticos</li> </ul> </li> <li>• A organização funcional de um hotel             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Recepção/portaria</li> <li>◦ Andares</li> <li>◦ Lavandaria</li> <li>◦ Economato</li> <li>◦ Cozinha/pastelaria</li> <li>◦ Restaurante</li> <li>◦ Bar e animação</li> </ul> </li> <li>• Regulamentação da atividade hoteleira</li> </ul>		

<b>3376APCDI</b>	<b>Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho</b>	<b>Carga horária</b> 75 horas
<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as principais características e procedimentos organizacionais de uma empresa e respetiva legislação laboral.</li> </ul>	
<b>Conteúdos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A empresa - estrutura e serviços</li> <li>• Organização e tramitação processual – tipologia de documentos</li> <li>• Organigrama             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Estrutura hierárquica que define os níveis da organização</li> <li>◦ Os órgãos que compõem a estrutura</li> <li>◦ Os modos como os órgãos estão ligados e comunicam entre si</li> </ul> </li> <li>• Relações de autoridade e dependência funcional</li> <li>• A comunicação na empresa</li> <li>• Regulamentação do trabalho</li> <li>• Indústria hoteleira</li> </ul>		

6389PCDI

## Conceitos de saúde e fatores de risco

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

3377APCDI

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

Carga horária  
100 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

**3539APCDI**

**Deontologia e ética profissional**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**3378ACH**

**Organização e funcionamento do serviço de andares**

**Carga horária**  
75 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

3379ACH

**Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza**

**Carga horária**  
100 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar máquinas, produtos e utensílios e as respetivas condições de utilização e conservação.

**Conteúdos**

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

3380APCDI

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

**Carga horária**  
100 horas

**Objetivo(s)**

- Realizar, sob supervisão, o serviço de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.

**Conteúdos**

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

<b>3381APCDI</b>	<b>Processos e métodos de arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns</b>	<b>Carga horária</b> 100 horas
------------------	--	-----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar e aplicar métodos, sob supervisão, de arrumação e decoração dos quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.</li> </ul>
--------------------	--

**Conteúdos**

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

<b>3382APCDI</b>	<b>Atendimento e assistência a clientes</b>	<b>Carga horária</b> 75 horas
------------------	---	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar o atendimento, sob supervisão, e a assistência aos clientes.</li> </ul>
--------------------	--

**Conteúdos**

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

**3383APCDI**
**Língua Inglesa - serviço de andares**
**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Utilizar vocabulário básico necessário à função.

**Conteúdos**

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

**0350APCDI**
**Comunicação interpessoal – comunicação assertiva**
**Carga horária**  
100 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

<b>3385APCDI</b>	<b>Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria/rouparia</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
------------------	--	----------------------------------

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**3386**

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

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**3387APCDI**

**Processos e métodos de lavagem de roupa**

**Carga horária**  
75 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**3388APCDI**

**Processos e métodos de secagem e passagem de roupa**

**Carga horária**  
100 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**3390APCDI**

**Processos e técnicas de costura**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**3391ACH**
**Informação aos clientes**
**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Prestar informação aos clientes.

**Conteúdos**

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

**3392APCDI**
**Língua Inglesa – serviço de rouparia - lavandaria**
**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Utilizar vocabulário básico necessário à função.

**Conteúdos**

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

**3394APCDI**
**Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação no serviço de andares**
**Carga horária**  
75 horas

**Objetivo(s)**

- Participar, sob supervisão, na gestão de *stocks* de materiais e produtos, na inventariação de roupas e equipamentos e efetuar o aprovisionamento.

**Conteúdos**

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

**3395APCDI**

**Conservação e manutenção no serviço de andares**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**3396APCDI**

**Técnicas de decoração no serviço de andares**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**3397APCDI**

**Técnicas de decoração floral**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

#### 4. Sugestão de Recursos Didáticos

---

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