

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Técnico/a de Andares

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 811 – Hotelaria e Restauração

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 8111005

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Planear, coordenar e executar as atividades de limpeza, arrumação e decoração de quartos, andares e zonas comuns da unidade hoteleira.

MODALIDADE DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

- CURSOS PROFISSIONAIS

COMPONENTE DE FORMAÇÃO SOCIOCULTURAL	
DISCIPLINAS	HORAS
Português <i>(ver programa)</i>	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	220
Inglês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Francês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Espanhol <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Alemão <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Área de Integração <i>(ver programa)</i>	220
Tecnologias da Informação e Comunicação <i>(ver programa)</i>	100
Educação Física <i>(ver programa)</i>	140
TOTAL	1000

* O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de iniciação adotam-se os seis primeiros módulos.

COMPONENTE DE FORMAÇÃO CIENTÍFICA

DISCIPLINAS	HORAS
Matemática (ver programa)	200
Física e Química (ver programa)	200
Psicologia (ver programa)	100
TOTAL	500

COMPONENTE DE FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO¹:

UFCD OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
				01	O setor do turismo em Portugal	25
				02	A atividade do/a profissional do serviço de andares	25
				03	Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria	25
				04	Qualidade em hotelaria	25
				05	Técnicas de comunicação e relacionamento interpessoal em turismo	25
				06	Colaboração e trabalho em equipa em turismo	25
				07	Turismo inclusivo: conceitos e princípios	25
	01	Limpar e arrumar quartos, casas de banho, andares e zonas comuns		08	Serviço de andares: limpeza e arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns ²	75
					Subunidade 1. Organização e funcionamento do serviço de andares	50
					Subunidade 2. Limpeza e arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	25
	02	Limpar e arrumar áreas públicas e internas da unidade hoteleira		09	Serviço de andares: limpeza e arrumação de áreas públicas e internas da unidade hoteleira ²	50

03	Executar o serviço de lavandaria/rouparia	10	Serviço de lavandaria e rouparia	150
			Subunidade 1. Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria e rouparia	50
			Subunidade 2. Lavagem e tratamento de roupas	50
			Subunidade 3. Técnicas de costura	50
04	Prestar assistência a clientes no âmbito do serviço de andares	11	Assistência ao cliente no serviço de andares ³	50
05	Prestar assistência a clientes com necessidades especiais no âmbito do serviço de andares	12	Assistência ao cliente com necessidades especiais no serviço de andares ³	25
06	Esclarecer dúvidas e gerir reclamações dos clientes relativamente ao serviço de <i>housekeeping</i>	13	Gestão de reclamações e dúvidas dos clientes no serviço de andares	50
07	Controlar e gerir <i>stocks</i> de materiais e equipamentos inerentes ao serviço de andares e lavandaria	14	Aprovisionamento e gestão de <i>stocks</i> no serviço de andares	50
08	Comunicar e interagir em língua inglesa no serviço de andares (nível B2 do QECRL)	15	Comunicação em língua inglesa no serviço de andares ⁴	50
TOTAL				675

Para obter a qualificação de Técnico/a de Andares, para além das UFCD obrigatórias (nucleares), terão também de ser realizadas 325 horas da Bolsa de UFCD opcionais não nucleares e UFCD opcionais “livres”⁵.

BOLSA
UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
09		Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração		16	Atuação em situações de emergência em hotelaria e restauração	50
					Subunidade 1. Atuação em situações de emergência relacionadas com doença súbita ou acidente	25
					Subunidade 2. Atuação em situações de emergência em restauração e hotelaria – segurança de pessoas e bens	25
10		Comunicar e interagir em língua estrangeira no serviço de andares (nível B1 do QECRL)		17	Comunicação em língua estrangeira no serviço de andares ⁴	50
			7852	18	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/desenvolvimento	25
			7853	19	Ideias e oportunidades de negócio	50

		7854	20	Plano de negócio – criação de micro negócios	25	
		7855	21	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	
		7847	22	Aplicações informáticas na ótica do utilizador	25	
		8598	23	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	
		8599	24	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	
		8600	25	Competências de empreendedorismo e técnicas de procura de emprego	25	
					TOTAL	350

CARGA HORÁRIA TOTAL DA FORMAÇÃO TECNOLÓGICA⁶

1000

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

² A conclusão com sucesso das UFCD 08 e UFCD 09 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Limpeza e Arrumação.

³ A conclusão com sucesso das UFCD 11 e UFCD 12 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Atendimento e Assistência ao Cliente.

⁴ As UFCD de língua estrangeira não se encontram no desenvolvimento do referencial de formação.

⁵ **UFCD Opcionais “livres”** (não nucleares) que, mesmo não fazendo parte da qualificação, podem constituir uma mais-valia (é dada liberdade ao indivíduo na escolha das UFCD para perfazer a qualificação, dentro de um limite determinado) [ANQEP, I.P. (2015). *Guia metodológico – Conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem (e-book)*].

⁶ À carga horária da Formação Tecnológica podem ser acrescidas horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho de acordo com a matriz curricular da respetiva modalidade de Educação e Formação.

BOLSA

UFCD DE ESPECIALIZAÇÃO EM GOVERNANTE/A DE ANDARES

As UCFD 23, UCFD 24, UCFD 25 e UCFD 26 permitem a obtenção de uma Certificação Intermédia de Especialização em Governante/a de Andares, após a obtenção da Qualificação em Técnico/a de Andares.

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
	11	Planear e organizar as operações do serviço de andares e <i>housekeeping</i>		26	Gestão e organização do serviço de andares	50
	12	Coordenar o serviço de andares		27	Coordenação do serviço de andares	50
	13	Coordenar o serviço de lavandaria/rouparia		28	Coordenação do serviço de roupa	50
	14	Coordenar as atividades das equipas de trabalho no serviço de andares		29	Coordenação das atividades das equipas de trabalho no serviço de andares	25
TOTAL						175

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 01

O SETOR DO TURISMO EM PORTUGAL

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: O setor do turismo em Portugal

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer o fenómeno turístico nacional e internacional e a sua incidência sobre a atividade económica nacional e regional.
- Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do turismo.
- Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do turismo em Portugal.
- Distinguir a estrutura organizativa e divisão funcional dos estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer.
- Identificar a legislação fundamental reguladora da atividade turística.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

O fenómeno turístico

- Conceito de turismo
- Aspetos fundamentais do fenómeno turístico
- Antecedentes históricos
- Desenvolvimento do turismo de massas
- Repercussões sobre as atividades económicas diretas e indiretas

Novas tendências do turismo

- Oferta turística nacional e regional
- Tipos de turismo
- Novos produtos e serviços turísticos
- Estratégias de produtos e serviços turísticos

Fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal

A organização dos serviços de turismo em Portugal, no plano nacional, regional e local

- Órgãos locais e nacionais de turismo
- Entidades de informação turística e serviços turísticos
- Guias turísticos do país, da região e da localidade

Organismos Internacionais de turismo

Estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer

A hotelaria

- Definição, características e classificação
- Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais
- Os alojamentos turísticos

- Formas modernas de hospedagem e acolhimento

A organização funcional de um hotel

- Receção/portaria
- Andares
- Lavandaria
- Economato
- Cozinha/pastelaria
- Restaurante
- Bar e animação

A restauração: restaurantes e cafetarias

- Definição
- Características e classificação
- Funções
- Pessoal

Explorações para-hoteleiras

- Aldeias turísticas
- Pousadas de juventude
- Colónias de férias
- Parques de campismo e caravanismo

As atividades turísticas

- Definição
- Âmbito de atuação
- Caracterização e classificação
- Pessoal

Legislação fundamental da atividade turística

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a estrutura organizacional do setor do turismo e dos subsectores de hotelaria e restauração, reconhecimento da sua relevância económica e social para o desenvolvimento do turismo em Portugal e ainda as novas tendências de evolução da prestação de serviço.

Poderão ser realizadas visitas de estudo a estabelecimentos de diferentes tipologias para distinguir as áreas funcionais, a forma de articulação entre serviços e ainda os aspetos diferenciadores da prestação de serviço.

Na formação de ativos, a estratégia poderá passar por solicitar aos/às formandos/as para realizarem um trabalho de projeto em que contextualizem as suas experiências profissionais, enquadrando-as em termos de tipologia de entidade, estrutura organizacional e áreas funcionais.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentos estratégicos sobre o turismo, restauração e hotelaria em Portugal. Documentos estratégicos e informativos sobre as regiões, os produtos e serviços turísticos. Documentos sobre tipos de turismo e suas características. Legislação reguladora da atividade hoteleira, restauração e turismo. *Sites* para pesquisa de informação, nacional e internacional (por ex.: entidades regionais de turismo). Exemplos de produtos/serviços inovadores em hotelaria, restauração e turismo.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 02

A ATIVIDADE DO/A PROFISSIONAL DO SERVIÇO DE ANDARES

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: A atividade do/a profissional do serviço de andares

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

Nuclear

Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional.
- Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.
- Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores em termos contratuais.
- Contrato coletivo para a indústria hoteleira e similar.
- Reconhecer a importância da imagem e postura profissional dos profissionais do serviço de andares.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios da organização do trabalho

Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho

Postura e imagem profissional do profissional do serviço de andares

- Apresentação
- Uniforme
- Postura/comportamento profissional
- Hierarquia profissional
- Funções
- Categorias profissionais
- Normas de higiene pessoal
- Regulamento interno

Funções do empregado/a de andares e técnico/a de andares: responsabilidade e autonomia no exercício das suas funções.

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a realidade do serviço de andares em diversas tipologias de unidades de hoteleira. Esta abordagem será mais relevante no caso da formação inicial de qualificação.

Para a formação de ativos, a estratégia poderá passar pelo trabalho de projeto, orientado para a construção de um portfólio individual em que o participante seja chamado a elencar as suas funções e responsabilidades, bem como direitos e deveres. A pesquisa individual ou de grupo, conjugada com a técnica da discussão orientada, deverão ser privilegiadas como forma de estimular o sentido crítico e a adoção de posturas profissionais pró-ativas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Regulamentos e normativos do trabalho em hotelaria. Normativos sobre contratação individual e coletiva. Exemplos de regulamentos internos de unidades hoteleiras. Filme pedagógico sobre postura profissional. Exemplos de boas práticas em serviço de andares. Computador com acesso à internet.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 03

NORMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM HOTELARIA

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.
- Identificar as normas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho, em contexto de hotelaria.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho

Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à segurança nos serviços de alojamento

- Legislação
- Manuais de segurança
- Plano de segurança da unidade hoteleira

Meios e regras de segurança

- Vestuário de proteção
- Supressão da negligência e falta de atenção
- Proteção 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 de vestuário
- Prevenção de choques elétricos
- Movimentação de peças pesadas
- Plano de segurança da unidade hoteleira
- Plano de prevenção de acidentes
- Plano de prevenção de incêndios
- Plano de evacuação
- Plano contra roubos

Causas de acidentes no trabalho

- Acidentes de movimentação
- Choques e quedas
- Acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento
- Choques elétricos
- Acidentes provocados por químicos e gases
- Queimaduras

Componentes da caixa de primeiros socorros

- Desinfetantes
- Pensos e garrotes
- Tesouras, pinças e outros

Tipos de feridas

- Ferida aberta e ferida fechada
- Queimadura
- Choque elétrico

Atuação em situações de emergência

- Perda de sentidos
- Feridas
- Eletrocussões
- Ataque cardíaco
- Entorses ou distensões
- Envenenamento
- Queimadura

Noções gerais sobre os fogos

Causas de risco de incêndio

- Sistema de aquecimento e cozedura
- Chaminé e tubos de fumo
- Materiais inflamáveis
- Aparelhos elétricos
- Trabalhadores e outras pessoas fumadoras

Tipos de incêndio

- Incêndios provocados por uma explosão
- Incêndio de hidrocarbonetos
- Incêndio de matérias sólidas
- Incêndio causado por curto-circuito elétrico

Sistemas de deteção

Tipos de extintores

- Extintores automáticos, ditos de água
- Extintores de pó químico
- Extintores de espuma
- Outros

Atuação em caso de incêndio

- Plano de ataque
 - Manipulação dos extintores
- Acionamento do sistema automático

Técnicas de extinção de incêndio de gás

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos/às formandos/as apreender os conceitos e princípios acerca da saúde e segurança no trabalho e contextualizá-los face à realidade do setor da hotelaria. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de emergência, solicitando aos/às formandos/as que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas. Poderão também ser organizados grupos de trabalho para pesquisar informação relativamente aos tipos de acidentes de trabalho e suas principais medidas preventivas para posterior apresentação e discussão em grupo.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação fundamental sobre segurança e saúde no trabalho. Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho para a hotelaria. Exemplos de planos de emergência. Exemplos de EPI. Folhetos e brochuras sobre segurança e saúde no trabalho. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática da segurança e saúde no trabalho.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 04

QUALIDADE EM HOTELARIA

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: *Qualidade em hotelaria*

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios básicos da qualidade e dos sistemas de certificação de qualidade em contexto de hotelaria.
- Identificar as normas e procedimentos de qualidade aplicáveis aos produtos e serviços prestados nas unidades hoteleiras.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios gerais sobre qualidade

Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade

- Normas ISO
- Requisitos e instrumentos das normas

A qualidade na hotelaria

- A qualidade percebida pelo cliente
- Necessidades e expectativas dos clientes
- Tipologia de clientes e suas motivações

Qualidade ambiental

- Gestão de resíduos
- Prevenção da poluição
- Proteção do ambiente

Sistema Português da Qualidade

- Normalização
- Metrologia
- Qualificação

Técnicas e instrumentos de avaliação da qualidade da prestação de cuidados e da satisfação do cliente

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de pesquisa individual ou de grupo, conjugado com a análise de casos, por forma a permitir aos/às formandos/as apreenderem os conceitos e princípios acerca da qualidade genericamente, e especificamente no setor da hoteleira. Caso se trate de formação inicial, poder-se-á realizar uma sessão de “tempestade de ideias” ou até um jogo pedagógico para recolha das diferentes perceções acerca do que é a Qualidade, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo/a formando/a.

No caso de formações para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora da partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos e princípios da Qualidade e do Sistema Português de Qualidade.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de normas ISO (9000:2001). Documentação relativa a conceitos de qualidade. Exemplos de textos onde o conceito de qualidade tenha diferentes significados. Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática da qualidade.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 05

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO INTERPESSOAL EM TURISMO

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: **Técnicas de comunicação e interação interpessoal em turismo**

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

Nuclear

Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da comunicação e do relacionamento interpessoal.
- Reconhecer as especificidades da comunicação em contexto turístico.
- Identificar e aplicar técnicas de facilitação do relacionamento interpessoal.
- Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios de comunicação e do relacionamento interpessoal

- Funções da comunicação
- Elementos intervenientes na comunicação

Fatores facilitadores e dificuldades da comunicação verbal e não-verbal

A importância da comunicação não-verbal

- Comunicação cinésica
- Comunicação paralinguística
- Comunicação proxémica

Imagem e comunicação

- Autoimagem e autoconceito
- Formação das primeiras impressões
- Expetativas e motivações

A programação neurolinguística na comunicação em contexto turístico

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, estudo de caso, jogos pedagógicos e outras técnicas baseadas na aprendizagem experiencial, orientadas para a mudança de atitudes. No caso da formação inicial, poder-se-á conjugar com um trabalho de pesquisa de grupo acerca dos vários fatores facilitadores e dificultadores da comunicação, através de recolha de depoimentos, imagens ou gravações em vídeo. A construção de prática de uma grelha de análise com parâmetros desejáveis na comunicação e relacionamento interpessoal entre profissionais e clientes poderá ser aplicada e posteriormente apresentada, seguida de debate.

Na formação de ativos, sugere-se o recurso a análise de casos, apresentados pelo/a formador/a ou

sugeridos pelos/as formandos/as, de situações consideradas como Boas Práticas e Práticas a Evitar. Estes mesmos casos poderão ser alvo de dramatização, filmada ou não (técnica da autoscopia), para posterior análise, identificação dos comportamentos desejáveis e a corrigir.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Textos de apoio sobre técnicas de comunicação. Documentação sobre técnicas de programação neurolinguística aplicada ao turismo. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 06
COLABORAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA EM TURISMO
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Colaboração e trabalho em equipa em turismo

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa.
- Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa em contexto de turismo.
- Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa.
- Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos.
- Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização

- Grupo vs. Equipa de trabalho
- Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução
- Formas de organização: cooperação e colaboração

Organização das equipas nas diversas áreas de intervenção do turismo

- Restauração
- Hotelaria
- Turismo

Fenómenos de dinâmica de grupo

- Influência social e papel social
- Normas sociais
- Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores
- Gestão de conflitos

A importância da comunicação no trabalho entre equipas

- Fluxos de comunicação
- Comunicação vertical e horizontal

Papel no líder na condução das equipas de trabalho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, as simulações e ainda o recurso a jogos pedagógicos, por forma a permitir aos/às formandos/as vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto

organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Textos de apoio sobre trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em hotelaria, restauração e turismo. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 07
TURISMO INCLUSIVO: CONCEITOS E PRINCÍPIOS
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Turismo inclusivo: conceitos e princípios

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Definir o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência.
- Identificar as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Turismo inclusivo – causas e objetivos

- Enquadramento político e normativo do Turismo inclusivo
- Contexto normativo internacional/EU: Legislação europeia e nacional

Conceitos principais

- Deficiência
- Acessibilidade
- *Design* inclusivo
- Produtos de apoio: tipologia e ISO 9999/2007

O cliente com deficiência motora

Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos:

- Deficiência motora
- Tipos de deficiência motora
- Produtos e meios de apoio (cadeiras de rodas, espaço de movimentação, zona de permanência e de manobra, auxiliares de marcha)
- Requisitos da oferta turística (acessibilidade física, barreiras físicas, transportes)
- Legislação nacional
- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
- Práticas de serviço (utilização/manipulação de cadeira de rodas, apoio à deslocação e transferência para outros assentos, cuidados de relacionamento no serviço)

O cliente com deficiência visual

- Deficiência visual, limitações/necessidades especiais na mobilidade, orientação e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência visual
- Limitações das pessoas com deficiência visual
- Orientação e Mobilidade
- Necessidades especiais da pessoa cega ou com baixa visão

Produtos e meios de apoio à deficiência visual

- Braille, áudio descrição e formato digital
- Acessibilidade nas TIC
- Requisitos de acessibilidade na WEB
- O acompanhante/guia
- O cão-guia
- Sinalética

Requisitos da oferta turística

- Requisitos
- Acessibilidade

Legislação

Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
- Atitudes de relacionamento e aspetos comunicacionais

Práticas de serviço

O cliente com deficiência auditiva

Deficiência auditiva, limitações/necessidades especiais na comunicação, compreensão da informação e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência auditiva
- Graus e tipos de deficiência auditiva
- População surda
- Causas e consequências da deficiência auditiva
- Limitações da pessoa com deficiência auditiva
- Limitações comunicacionais
- Necessidades específicas da pessoa surda

Produtos e meios de apoio

- Produtos de apoio para a deficiência auditiva
- Língua gestual portuguesa e cães de assistência

Requisitos da oferta turística

- Oferta turística
- Acessibilidade

Legislação

Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
- Comunicação e atitudes dos profissionais
- Práticas de serviço

O cliente com deficiência intelectual ou com multideficiência

Deficiência intelectual e multideficiência, limitações/necessidades especiais e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência intelectual e multideficiência
- Graus e causas de deficiência Intelectual
- Características de algumas síndromas associados à deficiência intelectual
- Limitações das pessoas com deficiência intelectual
- Necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual

O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo

- Pessoas com deficiência intelectual e o turismo
- Requisitos da oferta turística e acessibilidades

Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

- Práticas de serviço e relacionamento

O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais

O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos

- Processo de envelhecimento
- População idosa
- Características do turismo sénior
- Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas
- Necessidades do cliente sénior com limitações
- Requisitos da oferta e acessibilidades
- Produtos de apoio e acessibilidades
- Acessibilidades e legislação
- Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Tendo esta unidade de formação o duplo objetivo de dotar os formandos/as dos conceitos e princípios relativos ao turismo inclusivo e, simultaneamente, sensibilizar para a adoção de práticas de serviço e atendimento específicas para as necessidades destes públicos, sugere-se a conjugação de técnicas de pesquisa individual ou de grupo, com a discussão e debate. Desta forma promove-se o contacto com a diversidade de requisitos do serviço e produtos turísticos a produzir, e a reflexão individual e grupal necessária à mudança de atitudes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Normativos relativos ao turismo inclusivo. Material de apoio específico para a hotelaria, restauração e atividades turísticas. Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (casos para analisar, outros).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 08

SERVIÇO DE ANDARES: LIMPEZA E ARRUMAÇÃO DE QUARTOS, CASAS DE BANHO, ANDARES E ZONAS COMUNS

[Associada à UC 01. Limpar e arrumar quartos, casas de banho, andares e zonas comuns]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Serviço de andares: limpeza e arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Organização e funcionamento do serviço de andares

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar a conceitos e princípios da organização do serviço de andares.
 - Reconhecer a estrutura organizativa e funcional do serviço de andares.
 - Interpretar as orientações e os procedimentos definidos para o serviço de andares (zona de clientes).
 - Reconhecer a relevância da articulação entre serviço da unidade hoteleira.
 - Interpretar e aplicar procedimentos de comunicação entre serviços da unidade hoteleira.
 - Interpretar normas de qualidade do serviço de andares.
 - Interpretar normas de segurança e saúde aplicáveis ao serviço de andares.
 - Reconhecer e aplicar os procedimentos internos para o controlo de *stocks* e inventariação.
 - Reconhecer e aplicar procedimentos de preenchimento de formulários do serviço de andares.
 - Aplicar procedimentos de reporte de situações anómalas.
 - Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática relativa ao serviço de andares.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios da organização do serviço de andares
Áreas de intervenção da equipa de andares

A organização do serviço de andares

- Área de clientes
- Áreas públicas
- Áreas internas

Mecanismos de controlo do serviço de andares

- Chaves dos aposentos
- Ocupação
- Registo de perdidos, levados e danificados
- Outras situações

Requisitos de qualidade no serviço de andares

Procedimentos de inspeção do serviço de andares

Conceitos e princípios da comunicação entre departamentos em hotelaria

A importância da articulação entre serviços em hotelaria
Principais riscos profissionais associados ao trabalho do serviço de andares
Técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais no serviço de andares

Aplicações informáticas do serviço de andares

- Características das aplicações informáticas no serviço de andares
- Funcionalidades de consulta e registo de informação

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em problemas, permitindo assim aos/às formandos/as uma proximidade com o contexto real e as situações profissionais comuns e específicas das diferentes tipologias de unidades hoteleiras.

Poderá ser utilizada a técnica do estudo de caso em que sejam apresentadas as formas de organização do serviço de andares, de acordo com a tipologia de unidade. Poderá ser apresentado sob a forma de vídeo, escrito ou com recurso a pesquisa de situações na internet.

Relativamente à dimensão tecnológica será desejável que os/as formandos/as possam conhecer e utilizar as funcionalidades principais do sistema de gestão da informação do serviço de andares.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Computador. Aplicação informática relativa ao Serviço de Andares. Exemplo de regulamento interno com procedimentos internos aplicáveis ao serviço de andares. Exemplos de organigramas de unidades hoteleiras de diferentes tipologias. Formulários em formato digital para registo de serviço.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Limpeza e arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer o âmbito da sua intervenção em termos de atribuições e responsabilidades.
- Reconhecer a importância do respeito pela individualidade e privacidade do cliente.
- Interpretar e aplicar orientações e procedimentos relativos à limpeza das áreas de clientes (quartos, casas de banho, cozinhas, andares e espaços comuns).
- Identificar e selecionar as máquinas, aparelhos e utensílios a utilizar no serviço de limpeza das áreas de clientes (quartos, casas de banho, cozinhas, andares e espaços comuns).
- Identificar e utilizar os métodos, meios e produtos de limpeza mais adequados a cada situação/espaço
- Identificar e aplicar técnicas de feitura de cama.
- Identificar e utilizar os métodos de arrumação e organização dos espaços.
- Selecionar e aplicar técnicas de tratamento e conservação de plantas ornamentais e arranjos florais.
- Reconhecer a relevância da articulação entre serviço da unidade hoteleira.
- Interpretar e aplicar procedimentos de comunicação entre serviços da unidade hoteleira.
- Reconhecer os riscos a que está exposto e aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.
- Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual.
- Aplicar os procedimentos internos para o controlo de *stocks* e inventariação de materiais e consumíveis.
- Aplicar procedimentos de registo de achados, levados e danificados.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

As atribuições e responsabilidades da equipa do serviço de andares

- A relevância do respeito pela individualidade e privacidade do cliente
- A importância do cumprimento dos procedimentos gerais e internos

Mobiliário e equipamentos dos quartos, casas de banho, cozinhas e espaços comuns

- Tipos de roupas de cama e de casa de banho
- Produtos de higiene das casas de banho
- Produtos de papelaria e apetrechos associados
- Produtos disponibilizados no minibar

Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados no serviço de limpeza no serviço de andares

- Características dos diferentes equipamentos
- Aplicabilidade
- Cuidados de utilização
- Cuidados de conservação e manutenção preventiva

Procedimentos de limpeza e arrumação das áreas de clientes

- Quartos
- Casas de banho
- Cozinhas
- Andares e espaços comuns

Produtos de limpeza no serviço de andares

- Características dos diferentes produtos
- Aplicabilidades

- Cuidados de utilização

Técnicas de limpeza de cozinhas e equipamentos de cozinha

- Bancadas
- Chão
- Eletrodomésticos
- Placa
- Loíça e equipamentos

Normas gerais de decoração de espaços e normas internas sobre decoração de quartos, andares e áreas comuns

Técnicas de arrumação e limpeza de espaços

- Quartos
- Casas de banho
- Andares e espaços comuns

Técnicas básicas de decoração floral

- Harmonia de cores e formas
- Flores e plantas naturais e artificiais
- As frutas como elemento de ornamentação
- Outros elementos de decoração
- Preparação de adornos e arranjos florais

Técnicas de tratamento e conservação de plantas

- Constituição das plantas
- Plantas de jardim e plantas de interior
- Tratamento de plantas
- Regras e cuidados a ter

Caraterísticas de qualidade e exigências de conservação dos produtos de higiene das casas de banho e dos utilizados nas limpezas e lavandaria

Procedimentos para deteção e reporte de faltas e problemas de funcionamento em equipamentos

Riscos profissionais associados ao serviço de andares

- Físicos
- Químicos
- Ergonómicos
- Psicossociais

Medidas de prevenção de acidentes e doenças profissionais

Equipamentos de proteção individual

- Adequação aos riscos
- Regras de utilização

Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, economato, manutenção, outros)

Gestão de *stocks*

- Conceitos e princípios de gestão de *stocks*
- Procedimentos para o controlo de *stocks* e inventariação de matérias-primas e equipamentos
- Procedimentos de registo de achados, levadas e danificados
- Procedimentos de preenchimento de formulários do serviço de andares
- Procedimentos de gestão de *stocks* e inventariação
- Aplicações informáticas do serviço de andares

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

As metodologias mais adequadas são todas aquelas que permitam aos/às formandos/as a experimentação de situações próximas do contexto real de exercício. Deverão ser conjugados métodos apropriativos e incitativos, tais como a demonstração e a simulação em todas as aprendizagens de técnicas e procedimentos. Poderão também ser utilizadas as técnicas de projeto e pesquisa individual ou de grupo para as aprendizagens relativas a conceitos e princípios. A utilização de recursos físicos do contexto real de trabalho é fundamental por forma a permitir o treino do gesto e da destreza motora.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Máquinas, equipamentos e utensílios utilizados na limpeza e arrumação. Produtos de limpeza. Equipamentos e utensílios utilizados no tratamento e conservação de plantas ornamentais e arranjos florais. Equipamentos de proteção individual. Exemplos de procedimentos internos aplicáveis à arrumação de quartos, casas de banho, cozinha, andares e espaços comuns. Exemplos de fichas técnicas das máquinas, equipamentos, utensílios e produtos de limpeza. Enunciados de exercícios práticos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 09

SERVIÇO DE ANDARES: LIMPEZA E ARRUMAÇÃO DE ÁREAS PÚBLICAS E INTERNAS DA UNIDADE HOTELEIRA

[Associada à UC 02. Limpar e arrumar áreas públicas e internas da unidade hoteleira]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Serviço de andares: limpeza e arrumação de áreas públicas e internas da unidade hoteleira

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer o âmbito da sua intervenção em termos de atribuições e responsabilidades nos centros de bem-estar, ginásios, jardins, espaços exteriores e outros.
- Interpretar as orientações e os procedimentos de limpeza e arrumação de escritórios e outras áreas internas da unidade.
- Selecionar as máquinas, aparelhos e utensílios a utilizar no serviço de limpeza das áreas públicas e internas da unidade hoteleira.
- Identificar e utilizar os métodos, meios e produtos de limpeza mais adequados a cada situação/espaço
- Identificar e utilizar os métodos de arrumação e organização dos espaços.
- Interpretar e explicar os procedimentos para a deteção e reporte de faltas de materiais e falhas e problemas de funcionamento em equipamentos e utensílios.
- Reconhecer a relevância da articulação entre serviço da unidade hoteleira.
- Interpretar e aplicar procedimentos de comunicação entre serviços da unidade hoteleira.
- Reconhecer os riscos profissionais a que está exposto e aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.
- Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual.
- Identificar e aplicar os procedimentos definidos para a gestão de *stocks*.
- Identificar e explicar os procedimentos para a gestão de perdidos e achados.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Procedimentos de limpeza e arrumação das áreas públicas e internas da unidade hoteleira

- Centros de bem-estar, ginásios, outros
- Jardins e espaços exteriores
- Escritórios, balneários e outras áreas internas
- Outros espaços

Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados na limpeza e arrumação das áreas públicas e internas da unidade hoteleira

- Características dos diferentes equipamentos
- Aplicabilidade
- Cuidados de utilização
- Limpeza e arrumação das máquinas
- Cuidados de conservação e manutenção preventiva

Produtos utilizados na limpeza das áreas públicas e internas

- Composição, diluição e aplicação
- Arrumação, rotulagem e manuseamento dos produtos
- Cuidados de utilização

Técnicas de arrumação e limpeza de espaços

- Centros de bem-estar, ginásios, etc.
- Jardins e espaços exteriores
- Escritórios, balneários e outras áreas internas
- Outros

Mobiliário e equipamentos das áreas públicas e internas da unidade hoteleira

Riscos profissionais associados ao serviço de limpeza e arrumação de áreas públicas e internas da unidade hoteleira

Medidas de prevenção de acidentes e doenças profissionais adequadas

Equipamentos de proteção individual

- Adequação aos riscos
- Regras de utilização

Procedimentos para deteção e reporte de faltas de materiais e problemas de funcionamento em equipamentos

Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, economato, manutenção, outros)

Gestão de *stocks*

- Conceitos e princípios de gestão de *stocks*
- Procedimentos para o controlo de *stocks* e inventariação de matérias-primas e equipamentos

Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (supervisão, manutenção, outros)

- Procedimentos de gestão de *stocks* e inventariação

Procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados

Aplicações informáticas do serviço de andares

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

As metodologias mais adequadas são todas aquelas que permitam aos/às formandos/as a experimentação de situações próximas do contexto real de exercício. Deverão ser conjugados as técnicas da demonstração e simulações para as aprendizagens técnicas e de procedimentos. Será também desejável que sejam aplicadas técnicas de discussão/debate por forma a promover a reflexão e tomada de consciência acerca das questões atitudinais (nível de autonomia e responsabilidade; ética e respeito pela privacidade do cliente).

Caso não seja possível utilizar realizar exercícios práticos próximos dos contextos reais de trabalho, poderá optar-se por fazer o visionamento de filmes ilustrativos da diversidade de espaços a considerar, optando-se por realizar algumas simulações para casos ficcionados.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de máquinas, equipamentos e utensílios utilizados na limpeza e arrumação de áreas sociais, *health club*, SPA, ginásios, e outros espaços da unidade hoteleira (em alternativa, imagens ou filmes onde seja possível visualizar a aplicabilidade e forma de utilização). Exemplos de procedimentos de manutenção e conservação das máquinas e equipamentos. Exemplos de produtos de limpeza. Equipamentos de proteção individual. Exemplos de procedimentos internos aplicáveis à arrumação áreas públicas e internas. Fichas técnicas das máquinas, equipamentos, utensílios e produtos de limpeza. Exemplo de procedimentos internos para o reporte de faltas e falhas detetadas. Exemplo de formulários para registo dos serviços efetuados e gestão dos perdidos e achados.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 10

SERVIÇO DE LAVANDARIA E ROUPA

[Associada à UC 03. Executar o serviço de lavandaria/rouparia]

1. **DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Serviço de lavandaria e roupa

2. **DURAÇÃO:** 150 horas

3. **TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria e roupa

4. **DURAÇÃO:** 50 horas

5. **OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios da organização do serviço de andares.
- Reconhecer a estrutura organizativa e funcional do serviço de lavandaria/rouparia.
- Interpretar as orientações e os procedimentos definidos para o serviço de lavandaria/rouparia.
- Interpretar normas de qualidade do serviço de lavandaria/rouparia.
- Interpretar normas de segurança e saúde aplicáveis ao serviço de andares.
- Reconhecer a relevância da articulação entre serviços na unidade hoteleira.
- Interpretar e aplicar procedimentos de comunicação entre serviços na unidade hoteleira.
- Reconhecer e aplicar os procedimentos internos para o controlo de *stocks* e inventariação.
- Reconhecer e aplicar procedimentos de preenchimento de formulários do serviço de lavandaria/rouparia.
- Aplicar procedimentos de reporte de situações anómalas.
- Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática relativa ao serviço de lavandaria/rouparia.

6. **CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios da organização do serviço de lavandaria/rouparia

Responsabilidades e atribuições da equipa de trabalho

Estrutura organizativa do serviço de lavandaria e roupa

- Clientes
- Funcionários
- Unidade hoteleira

Estrutura funcional do serviço de lavandaria e roupa

- Receção de roupas
- Tratamento de roupas
- Devolução de roupas

Equipamentos e meios de trabalho do serviço de lavandaria

Equipamentos e meios de trabalho do serviço de roupa

Organização do trabalho num serviço de lavandaria e rouparia

- Ciclo de trabalhos diários e periódicos
- Distribuição e planificação do trabalho
- Controlo da execução

Constituição do *stock* da lavandaria e rouparia

Requisitos de qualidade no serviço de lavandaria/rouparia

Conceitos e princípios da comunicação entre departamentos em hotelaria

A importância da articulação entre serviços em hotelaria

Principais riscos profissionais associados ao trabalho do serviço de lavandaria e rouparia

Técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais no serviço de lavandaria e rouparia

Procedimentos de gestão de *stocks* e inventariação

Procedimentos de registo e controlo no serviço de lavandaria e rouparia

Aplicações informáticas do serviço de lavandaria e rouparia

- Características das aplicações informáticas no serviço de lavandaria e rouparia
- Funcionalidades de consulta e registo de informação

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em problemas, permitindo assim aos/às formandos/as uma proximidade com o contexto real e as situações profissionais comuns e específicas das diferentes formas de organização do serviço de lavandaria e rouparia.

Poderá ser utilizada a técnica do estudo de caso em que sejam apresentadas as diversidades de formas de organização, de acordo com a tipologia de unidade hoteleira. Caso seja viável, sugere-se uma visita a um ou mais serviços de lavandaria e rouparia integrada em unidade hoteleira. Não sendo possível, poderá ser apresentado um filme ilustrativo, seguido de uma explicação do formador e comentário dos formandos.

Relativamente à dimensão tecnológica será desejável que os/as formandos/as possam conhecer e utilizar as funcionalidades principais do sistema de gestão da informação do serviço de lavandaria e andares.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Computador com aplicação informática do serviço de lavandaria/rouparia. Exemplo de estrutura organizacional de serviços de lavandaria e rouparia. Exemplo de normas da qualidade para serviço de lavandaria/rouparia. Enunciados de exercícios. Filmes pedagógicos. Exemplo de formulário para registo de serviço de lavandaria/rouparia prestado.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Lavagem e tratamento de roupas

4. DURAÇÃO: 50 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Interpretar e explicar as orientações e os procedimentos definidos para o serviço da lavandaria e rouparia.
- Identificar e utilizar máquinas, produtos e utensílios do serviço de rouparia e lavandaria.
- Identificar e interpretar as indicações relativas aos tipos de tecidos, cuidados de lavagem, secagem e passagem a ferro.

- Selecionar e utilizar os processos e métodos de lavagem, secagem e passagem da roupa a ferro.
- Identificar e aplicar os procedimentos gerais e internos para a limpeza de roupa a seco.
- Identificar e aplicar os procedimentos definidos relativos à dobragem, acondicionamento e arrumação de roupas.
- Identificar e explicar plicar os procedimentos de comunicação interna.
- Identificar e aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.
- Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual.
- Identificar e explicar os procedimentos internos para o controlo de *stocks* e inventariação.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Máquinas, equipamentos e utensílios utilizados na lavanderia

Máquina de lavar roupa - processo húmido e de limpeza a seco

- Elementos constituintes e 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

Processos e métodos de lavagem de roupa

- Fatores a considerar na limpeza de têxteis (sujidade, tipo de fibras, água, produtos, outros)
- Tipologia de fibras têxteis e suas características
- Os produtos de lavagem de fibras têxteis
- Lavagem em húmido: fatores a considerar e procedimentos
- Assepsia e cuidados especiais no tratamento de roupas

Processos de limpeza a seco

- Fatores que intervêm no processo de limpeza a seco
- Operações na limpeza a seco
- Procedimentos a seguir para cada lote de roupa
- Procedimentos técnicos a aplicar à roupa de tinturaria
- Tratamentos específicos de alguns tecidos

Máquinas e equipamentos de passagem a ferro de roupa

- Elementos
- Funcionamento e programas
- Cuidados de utilização, conservação e manutenção

Processos e métodos de tratamento e arrumação da roupa

- Procedimentos de passagem a ferro para cada tipo de roupa
- Dobragem, acondicionamento e arrumação de roupas
- Procedimentos relativos à roupa dos clientes

Conceitos e princípios da comunicação entre departamentos em hotelaria
A importância da articulação entre serviços em hotelaria

Principais riscos profissionais associados ao trabalho do serviço de lavanderia e rouparia
Técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais no serviço de lavanderia e rouparia
Equipamentos de proteção individual no serviço de lavanderia e rouparia

Procedimentos de gestão de *stocks* e inventariação
Procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados
Aplicações informáticas do serviço de andares

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

As metodologias mais adequadas são todas aquelas que permitam aos/às formandos/as a experimentação de situações próximas do contexto real de exercício. Deverão ser conjugados as técnicas da demonstração e a simulação para aprendizagens das aptidões (procedimentos, técnicas, utilização de equipamentos e ferramentas). Sugere-se ainda que sejam conciliados com trabalho de pesquisa individual e de grupo no que se respeita às dimensões do conhecimento (tipologia de tecidos e suas características; diferentes métodos de lavagem, etc.). A utilização de recursos físicos do contexto real de trabalho é fundamental por forma a permitir o treino do gesto e da destreza motora.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de máquinas, equipamentos e utensílios utilizados na lavagem, secagem e passagem a ferro da roupa. Exemplos de produtos de limpeza a seco. Exemplos de equipamentos e utensílios utilizados nos arranjos de costura. Documentação relativa ao serviço prestado (requisições e impressos de serviço). Exemplos de procedimentos internos de um serviço de lavanderia/rouparia. Exemplos de fichas técnicas das máquinas, equipamentos, utensílios e produtos utilizados. Informação técnica sobre tecidos, suas características, cuidados na lavagem, secagem e passagem a ferro.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 3

Técnicas de costura

4. DURAÇÃO: 50 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Selecionar e aplicar técnicas de costura à mão e à máquina.
- Aplicar procedimentos de manutenção e conservação das máquinas e equipamentos.
- Aplicar técnicas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.
- Selecionar e utilizar equipamentos de proteção individual.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Máquinas e utensílios de costura

- Características e utilizações
- Funcionamento das máquinas
- Procedimentos de operação e manutenção

Técnicas de costura

- Costura à mão
- Costura à máquina

Aplicações da costura à mão e à máquina

Riscos profissionais associados ao trabalho de costura

Medidas preventivas a adotar

Equipamentos de proteção individual

Procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados

Aplicações informáticas do serviço de andares

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Será desejável que sejam utilizadas técnicas baseadas na aprendizagem experiencial, tais como as simulações e/ou o trabalho de projeto, em que o/a formando/a possa realizar de forma global as aprendizagens dos vários domínios. Nesta subunidade é particularmente importante que a entidade formadora possua recursos pedagógicos do contexto real de exercício (máquinas e equipamentos de costura), permitindo desta forma o treino dos gestos profissionais e da destreza necessárias ao trabalho de costura.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos e utensílios utilizados nos arranjos de costura. Fichas técnicas das máquinas; Exemplos de trabalhos de costura à mão e à máquina. Enunciados de exercícios práticos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 11

ASSISTÊNCIA AO CLIENTE NO SERVIÇO DE ANDARES

[Associada à UC 04. Prestar assistência a clientes no âmbito do serviço de andares]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: *Assistência ao cliente no serviço de andares*

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer o âmbito de intervenção das suas atribuições e responsabilidades.
- Identificar e aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico.
- Aplicar técnicas de comunicação adequadas às diferentes características e tipologia de clientes (crianças, idosos, VIP, outros).
- Interpretar e aplicar as normas protocolares para clientes e situações especiais.
- Interpretar e explicar as normas gerais de funcionamento da unidade/serviços prestados e equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns.
- Identificar e explicar os procedimentos adequados em caso de avarias e falhas dos equipamentos.
- Distinguir e utilizar estratégias de comunicação assertiva.
- Identificar e aplicar estratégias de gestão de reclamações.
- Identificar e explicar os procedimentos de comunicação interna.
- Aplicar procedimentos de preenchimento de registos dos serviços efetuados.
- Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática relativa ao serviço de andares.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Técnicas de atendimento ao cliente no serviço de andares

- Atendimento presencial
- Atendimento telefónico

Tipologia de clientes, suas características e necessidades

- Clientes individuais
- Grupos de clientes
- Idosos
- Crianças
- VIP

As questões éticas associadas à função do empregado de andares (sigilo, descrição, responsabilidade)

A qualidade na assistência a clientes no serviço de andares

- Normas protocolares para clientes especiais

Serviço de informação e assistência ao cliente no serviço de andares

- Normas gerais de funcionamento dos equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns (ar condicionado, televisão, cofres, outros)

- Procedimentos em caso de avarias e falhas dos equipamentos
- Normas e horários de funcionamento dos serviços da unidade (restaurante, bar, *room service*, ginásio, outros)

Normas de atuação em situações de pedidos extra

- Substituição de roupas
- Pequenas limpezas
- Tratamento de roupas pessoais

Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços

Gestão de reclamações

- Conceitos e princípios da gestão de reclamações
- Estratégias de comunicação assertiva
- Estratégias de gestão de reclamações
- Estratégias de controlo emocional

Procedimentos de gestão de *stocks* e inventariação

Procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados

Aplicações informáticas do serviço de andares

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em problemas e experiencial, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e *role-playing* (jogo de papéis), permitindo ao/à formando/a realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a aplicação de técnicas e estratégias de comunicação em situações e tipologias de clientes diversos.

No caso da formação de ativos, será desejável que os/as formandos/as possam partilhar exemplos de boas práticas em termos de gestão de reclamações e resolução de conflitos, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de meios de comunicação existentes em unidades hoteleira: telefone, intercomunicador, outro. Computador para pesquisas. Exemplos de normas de funcionamento de serviços de unidades hoteleiras. Exemplo de manual de procedimentos sobre gestão de reclamações. Enunciados de exercícios. Filmes pedagógicos. Câmara de vídeo para filmagem de simulações.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 12

ASSISTÊNCIA AO CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS NO SERVIÇO DE ANDARES

[Associada à UC 05. Prestar assistência a clientes com necessidades especiais no âmbito do serviço de andares]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: *Assistência ao cliente com necessidades especiais no serviço de andares*

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer o âmbito de intervenção das suas intervenções e responsabilidades.
- Reconhecer a importância do respeito pela individualidade e privacidade do cliente.
- Identificar e aplicar técnicas de comunicação adequadas às necessidades especiais dos clientes.
- Identificar e explicar os procedimentos de verificação das condições de mobilidade e acessibilidade do cliente.
- Identificar e explicar os procedimentos gerais e internos de assistência ao cliente durante a estadia.
- Identificar e explicar os procedimentos de preenchimento de registos dos serviços efetuados.
- Identificar e explicar os procedimentos de comunicação interna entre serviços.
- Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática relativa ao serviço de andares.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Assistência ao cliente com deficiência motora no âmbito do serviço de andares

Condições de acessibilidade e produtos de apoio

Necessidades especiais do cliente com deficiência motora

- Acompanhamento na deslocação
- Características do quarto e casa de banho para clientes com mobilidade reduzida
- Acessibilidade e ajustamentos necessários
- Assistência ao cliente durante a estadia: arrumação e organização da bagagem
- Interesses e expectativas do cliente com deficiência motora
- *Check-out*: arrumação da bagagem e acompanhamento

Assistência ao cliente com deficiência visual no âmbito do serviço de andares

Condições de acessibilidade e produtos de apoio

Obstáculos à mobilidade, orientação e comunicação

Necessidades especiais do cliente com deficiência visual

- Apoio na deslocação
- Características do quarto e casa de banho para clientes com deficiência visual
- Acessibilidade e ajustamentos necessários
- Condições de mobilidade e utilização de equipamentos
- Assistência ao cliente durante a estadia
- Interesses e expectativas do cliente com deficiência visual
- *Check-out*: apoio na arrumação das bagagens

Assistência ao cliente com deficiência auditiva no âmbito do serviço de andares

Condições de acessibilidade e produtos de apoio

Condições de segurança e oferta de serviços na envolvente da unidade hoteleira
Necessidades especiais do cliente com deficiência auditiva

- Comunicação com o cliente: língua gestual portuguesa
- Acessibilidade e ajustamentos necessários
- Assistência ao cliente durante a estadia

Assistência ao cliente com deficiência intelectual ou multideficiência no âmbito do serviço de andares
Condições de acessibilidade e produtos de apoio
Condições de segurança e oferta de serviços na envolvente da unidade hoteleira
Necessidades especiais do cliente com deficiência visual

- Acessibilidade e ajustamentos necessários
- Assistência ao cliente e cuidadores durante a estadia

Assistência ao cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais no âmbito do serviço de andares
Condições de acessibilidade e produtos de apoio
Condições de segurança e oferta de serviços na envolvente da unidade hoteleira
Necessidades especiais do cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais

- Acesso à unidade hoteleira
- Acessibilidade e ajustamentos necessários
- Assistência ao cliente e cuidadores durante a estadia
- Interesses e expectativas do cliente sénior
- *Check-out*

Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, restaurante, outros)
Procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados
Aplicações informáticas do serviço de andares

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em problemas e experiencial, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e *role-playing* (jogo de papéis), permitindo ao/a formando/a realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a aplicação de técnicas e estratégias de comunicação em situações e tipologias de clientes com necessidades especiais diversas. Previamente o/a formando/a poderá promover um debate sobre a importância do tema do turismo Inclusivo e a importância do respeito pela diversidade e individualidade das pessoas com deficiência.

No caso da formação de ativos, será desejável que os/as formandos/as possam partilhar exemplos de boas práticas em unidades hoteleiras, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Guia de Boas Práticas de Acessibilidade em Hotelaria. Recursos/Equipamentos de apoio ao cliente. Guia de Boas Práticas de Acessibilidade em Hotelaria. Exemplo de *guideline* com procedimentos *standard* para assistência a clientes com vários tipos de necessidades específicas. Enunciados de exercícios. Estudos de caso. Filmes pedagógicos sobre boas práticas.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 13

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E DÚVIDAS DOS CLIENTES NO SERVIÇO DE ANDARES

[Associada à UC 06. Esclarecer dúvidas e gerir reclamações dos clientes relativamente ao serviço de *housekeeping*]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Gestão de reclamações e dúvidas dos clientes no serviço de andares

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

Nuclear

Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar técnicas de comunicação adequadas às características dos clientes.
- Selecionar e utilizar estratégias de gestão de reclamações.
- Identificar e aplicar estratégias de controlo emocional.
- Aplicar procedimentos de preenchimento de registos dos serviços efetuados.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico, em contexto de hotelaria

Tipologia de clientes, suas características, expectativas e motivações

As questões éticas associadas à função do empregado de andares (sigilo, descrição, responsabilidade)

Normas protocolares para clientes especiais

Organização da unidade hoteleira e normas de funcionamento dos vários serviços

Procedimentos de utilização e normas gerais de funcionamento dos equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns (ar condicionado, televisão, cofres, outros)

Procedimentos internos em caso de avarias e falhas dos equipamentos

Serviço de *room service*: procedimentos gerais e internos

Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, restaurante, outros)

Gestão de reclamações no serviço de andares

- Procedimentos gerais e internos em situações de reclamação
- Estratégias de gestão de reclamações
- O controlo emocional na gestão de reclamações
- O impacto das reclamações mal geridas

Procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados

Aplicações informáticas do serviço de andares

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se o recurso à técnica do *role-playing* (jogo de papéis) para treino das competências comunicacionais e de controlo emocional.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de procedimentos para assistência a clientes no serviço de andares. Exemplos de procedimentos para gestão de reclamações. Textos de apoio sobre estratégias de gestão de reclamações. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de casos para analisar.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 14

APROVISIONAMENTO E GESTÃO DE STOCKS NO SERVIÇO DE ANDARES

[Associada à UC 07. Controlar e gerir *stocks* de materiais e equipamentos inerentes ao serviço de andares]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Aprovisionamento e gestão de *stocks* no serviço de andares

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar conceitos e princípios de aprovisionamento e gestão de *stocks* em hotelaria.
- Interpretar normas e procedimentos relativos à gestão de *stocks*.
- Interpretar normas de qualidade aplicáveis ao serviço de andares e lavandaria/rouparia.
- Aplicar técnicas de gestão de *stocks* no serviço de andares.
- Identificar e aplicar procedimentos de encomenda e compras em hotelaria.
- Aplicar técnicas de receção e acondicionamento de equipamentos e materiais do serviço de andares.
- Identificar e utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão de *stocks*.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Gestão de *stocks* e aprovisionamento em hotelaria

- Conceitos e princípios fundamentais de aprovisionamento, compras e gestão de *stocks*

Materiais, equipamentos, materiais e produtos do serviço de andares e lavandaria/rouparia

- Tipos de mobiliário e equipamentos
- Materiais e produtos do serviço de andares
- Máquinas e equipamentos da lavandaria/rouparia
- Materiais e produtos do serviço de lavandaria/rouparia

Tipos e características dos diferentes tipos de roupas do hotel

Normas de qualidade aplicáveis ao serviço de andares

- Roupas do hotel
- Mobiliário e equipamentos
- Tratamento de roupas do cliente

Técnicas e instrumentos de controlo e inventariação de bens

Técnicas e instrumentos de gestão de *stocks* de materiais e produtos dos serviços de andares e lavandaria

Procedimentos gerais e internos de gestão de *stocks*

Procedimentos gerais e internos de acondicionamento e armazenagem de equipamentos e materiais do serviço de andares e lavandaria/rouparia

Gestão de compras em hotelaria

- Procedimentos de encomenda e compras de equipamentos e produtos do serviço de andares e lavandaria/rouparia

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de atividades baseadas em situações-problema que permitam um contacto próximo com a realidade do contexto de trabalho. Poderão ser analisados estudos de caso em que os/as formandos/as são colocados perante a necessidade de controlar *stocks*, prever níveis mínimos e máximos de *stock*, realizar encomendas, em função do volume de ocupações previsto.

Será também desejável que os/as formandos/as possam utilizar as funcionalidades de uma aplicação de gestão de *stocks* para treino dessas aptidões específicas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Computador e aplicações informáticas de gestão de *stocks*. Calculadora. Exemplo de normas internas e procedimentos de gestão de *stocks*. Exemplo de normas de receção e acondicionamento de roupas, utensílios e materiais do serviço de andares e lavandaria. Exemplo de formulário de encomenda. Enunciados dos exercícios (estudo de caso, fórmulas de cálculo, outros).

BOLSA
UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 16

ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA EM HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

[Associada à UC 09. Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Atuação em situações de emergência em hotelaria e restauração
- 2. DURAÇÃO:** 50 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Atuação em situações de emergência relacionadas com doença súbita ou acidente

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência, para deteção e avaliação de situações de doença súbita ou acidente.
 - Selecionar e transmitir informação relativa à situação de emergência.
 - Identificar e aplicar os procedimentos para a realização dos curativos simples.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Gestão de situações de emergência

 - Conceitos e princípios
 - Tipos de emergência
 - Âmbito de intervenção geral e de técnicos especializados
 - Sistema integrado de emergência médica

Situações de emergência em hotelaria e restauração

 - Tipos de doença e acidentes mais frequentes na receção e andares
 - Tipos de doença e acidentes mais frequentes na cozinha, bar e restaurante
 - Tipos de doença e acidentes mais frequentes nos SPA e centros de bem-estar
 - Tipos de doenças e acidentes mais frequentes em atividades de lazer e desporto (por ex.: golfe)

Protocolos de atuação em situações de emergência

 - Doença súbita
 - Acidente
 - Incêndio
 - Evacuação
 - Outras (ameaça de bomba, etc.)

A importância de cumprir os protocolos de atuação e de garantir as condições de segurança do local e do socorrista

Controlo emocional em situações de emergência

Procedimentos para a realização de curativos em ferimentos simples ou superficiais

- Cortes pouco profundos

- Queimaduras de 1º grau

Regras de segurança e saúde aplicáveis

Procedimentos para a gestão de resíduos

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Método demonstrativo, centrado na explicação e demonstração de tarefas seguida da realização de exercícios práticos. Poderão ser trabalhos alguns casos mais frequentes de emergências relacionadas com situações de doença súbita e acidente, em contexto de hotelaria e restauração.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Manual de primeiros socorros. Protocolos de atuação em situações de emergência. Protocolo de atuação em caso de doença súbita ou acidente. Contactos dos serviços de emergência. Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis. Equipamentos de proteção individual. Procedimentos para a gestão de resíduos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Atuação em situações de emergência em restauração e hotelaria – segurança de pessoas e bens

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer os tipos de riscos, anomalias ou incidentes que possam pôr em causa a segurança de pessoas e bens.
- Identificar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência, relacionadas com a segurança de pessoas e bens.
- Selecionar e transmitir informação relativa à situação de risco e anómala detetada.
- Reconhecer a importância da permanente desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação, bem como, a prontidão dos meios de intervenção existentes no estabelecimento.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Gestão de situações de emergência em hotelaria e restauração – dimensão segurança de pessoas e bens

- Conceitos e princípios

- Riscos mais frequentes em contexto de hotelaria e restauração

- Âmbito de intervenção dos profissionais de hotelaria e restauração

Tarefas relacionadas com a segurança de pessoas e bens na hotelaria e restauração

- Controlo de entrada e saídas para deteção de situações anómalas

- Controlo de acesso de pessoas não autorizadas nas áreas restritas ou reservadas

- Reporte ao responsável de situações anómalas ou incidentes

- Gestão de alarmes de intrusão e incêndio
- Verificação da permanente desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação
- Assistência a pessoas e grupos em situações de risco e de emergência
- Ações preliminares de correção de anomalias de acordo com as instruções e os meios disponíveis, nomeadamente na prevenção de furtos, agressões, incêndios, inundações, explosões, ameaças de bombas, outras

Protocolos de atuação em situações de emergência

- Furtos
- Incêndios
- Inundações
- Explosões
- Ameaças de bomba
- Pessoas perdidas (crianças, pessoas com deficiência, outras)
- Sismo
- Outras

A importância de cumprir os protocolos de atuação e de garantir a permanente desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação, bem como, a prontidão dos meios de intervenção existentes no estabelecimento

Controlo emocional em situações de emergência

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Método demonstrativo, centrado na explicação e demonstração de tarefas seguida da realização de exercícios práticos. Poderão ser trabalhadas situações concretas, tais como, atuação em situação de furto, em ameaça de bomba, em deteção de objeto estranho, mais frequentes em contexto de hotelaria e restauração.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Protocolos de atuação em situações de emergência. Contactos dos serviços de emergência. Exemplos de planos de emergência. Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis. Equipamentos de proteção individual.

BOLSA

UFCD DE ESPECIALIZAÇÃO EM GOVERNANTE/A DE ANDARES

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 23

GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ANDARES

[Associada à UC 11. Planear e organizar as operações do serviço de andares e *housekeeping*]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Gestão e organização do serviço de andares

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Governante/a de Andares

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores da unidade hoteleira.
- Interpretar normas de qualidade aplicáveis ao serviço de andares.
- Identificar e utilizar técnicas e instrumentos de planeamento operacional no serviço de andares e lavandaria/rouparia.
- Identificar e aplicar técnicas de elaboração de orçamentos.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Princípios de gestão empresarial e de gestão por objetivos aplicáveis à hotelaria

- Conceitos e princípios de gestão em hotelaria
- Métodos de organização do trabalho em hotelaria
- Estratégias de gestão em hotelaria

Política, objetivos e organização geral da entidade em que se situa a sua atividade

Finalidades, organização e funcionamento geral de uma unidade hoteleira e aplicabilidade da gestão por objetivos

Atribuições, funções e organização geral dos serviços de andares e lavandaria

A função de governante de andares, suas atribuições e responsabilidades

Planeamento em hotelaria

- Princípios e tipos de planeamento
- Técnicas e instrumentos de planeamento operacional
- Técnicas de identificação de necessidades de recursos humanos e materiais em contexto de serviço de andares e lavandaria/rouparia

Elaboração de orçamentos

- Conceito e princípios da orçamentação
- Técnicas e instrumentos de e instrumentos de elaboração de orçamentos
- Especificidades do orçamento para o serviço de andares
- Especificidades do orçamento para o serviço de lavandaria/rouparia

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas pedagógicas que permitam a aprendizagem de conceitos e princípios e simultaneamente técnicas e instrumentos de planeamento e orçamentação. Para tal, a técnica de projeto ou o estudo de caso poderão ser boas opções. Será sempre desejável que os/as formandos/as possam utilizar recursos próximos da realidade a fim de se familiarizarem com a realidade específica da atribuição do/a governante/a de andares em termos de planeamento no serviço de andares e lavandaria/rouparia em diferentes unidades hoteleiras.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de plano previsional das atividades de um dado estabelecimento hoteleiro. Exemplos de documentos orientadores (objetivos estratégicos, estratégia, outros) de uma unidade hoteleira (real ou simulada). Excertos de legislação e normativos relativamente aos recursos humanos e materiais das unidades hoteleiras. Exemplos de documentos de política da qualidade (por ex.: Manual da Qualidade). Exemplos de normas internas e procedimentos de organização dos serviços. Exemplo de instrumentos de planeamento.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 24
COORDENAÇÃO DO SERVIÇO DE ANDARES
[Associada à UC 12. Coordenar o serviço de andares]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Coordenação do serviço de andares

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa/ Especialização em Governante/a de Andares

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores da unidade hoteleira.
- Identificar e utilizar técnicas e instrumentos de planeamento operacional no serviço de andares.
- Identificar e aplicar métodos de planeamento, organização e coordenação do trabalho no serviço de andares.
- Identificar e aplicar técnicas de gestão do trabalho e controlo do tempo.
- Identificar e aplicar técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho.
- Interpretar normas e procedimentos relativos à organização das áreas da unidade hoteleira.
- Interpretar e aplicar normas de qualidade aplicáveis ao serviço de andares.
- Aplicar os procedimentos internos de registo da informação.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades adequadas.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Atribuições, funções e organização geral dos serviços de andares
Objetivos e estratégias de desenvolvimento previstas para o serviço de andares
Tipologia dos aposentos, suas características e respetivas exigências de arrumação e decoração
Mobiliário e equipamento característico de cada tipo de alojamento, dos espaços comuns e dos espaços de serviço

Organização do serviço de andares

- Métodos de planeamento, organização e coordenação do serviço de andares
- Técnicas de gestão do trabalho e controlo dos tempos
- Características e exigências de arrumação e limpeza das diferentes zonas e espaços da unidade hoteleira
- Normas de qualidade aplicáveis aos trabalhos de limpeza, arrumação e decoração dos sectores de andares
- Normas de segurança e saúde aplicáveis ao serviço de lavandaria e roupa
- Normas internas de mudança de roupas
- Normas gerais de decoração e de organização e decoração de espaços hoteleiros
- Técnicas de controlo da qualidade e seus requisitos (objetividade, flexibilidade, adequação à situação e possibilidade de correção), aplicáveis ao serviço de andares

Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho no serviço de andares

- Supervisão do trabalho e orientação do pessoal
- Padrões de qualidade do trabalho
- A importância da comunicação na gestão de equipas

Procedimentos internos de registo de informação

Sistema informático e suas funcionalidades

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em problemas como central das aprendizagens desta unidade de formação. Para tal, a análise de casos reais ou ficcionados será o ideal, porque permitirá um contacto com a realidade do mercado de trabalho, as especificidades de cada tipologia de unidade hoteleira e ainda as variantes possíveis de organização e gestão das equipas de trabalho (recursos internos vs. subcontratação; época alta vs. época baixa; clientes e situações especiais; outras).

No caso da formação de ativos, será desejável que se reforce a dimensão de partilha de experiências e conhecimentos dos formandos, permitindo diferentes o debate acerca das práticas profissionais dos/as formandos/ase do contexto de exercício.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de plano previsional das atividades do estabelecimento hoteleiro. Excertos de legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas. Exemplos de normas de qualidade. Exemplos de normas internas e procedimentos de organização dos serviços. Normas gerais relativamente a segurança e saúde no trabalho.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 25

COORDENAÇÃO DO SERVIÇO DE LAVANDARIA/ROUPARIA

[Associada à UC 13. Coordenar o serviço de lavandaria/rouparia]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Coordenação do serviço de lavandaria/rouparia

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Governante/a de Andares

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Interpretar planos estratégicos e documentos orientadores da unidade hoteleira.
- Identificar e utilizar técnicas e instrumentos de planeamento operacional do serviço de lavandaria/rouparia.
- Identificar e aplicar métodos de planeamento, organização e coordenação do serviço de lavandaria/rouparia.
- Identificar e aplicar técnicas de gestão do trabalho e controlo do tempo.
- Identificar e aplicar técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho.
- Interpretar normas e procedimentos relativos à organização do serviço de lavandaria/rouparia.
- Interpretar e aplicar normas de qualidade aplicáveis ao serviço de lavandaria/rouparia.
- Aplicar os procedimentos internos de registo da informação.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades adequadas.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Atribuições, funções e organização geral dos serviços de lavandaria

Objetivos e estratégias de desenvolvimento previstas para o serviço de lavandaria/rouparia

Máquinas, equipamentos, utensílios e produtos do serviço de lavandaria/rouparia

Organização do serviço de lavandaria/rouparia

- Métodos de planeamento, organização e coordenação do serviço de lavandaria/rouparia
- Técnicas de gestão do trabalho e controlo dos tempos
- Tipos de tecidos e técnicas de lavagem e tratamento
- Características e exigências de cuidados específicos dos diferentes tecidos
- Normas de qualidade aplicáveis à lavandaria/rouparia
- Normas de segurança e saúde aplicáveis ao serviço de lavandaria e roupa
- Técnicas de controlo da qualidade e seus requisitos (objetividade, flexibilidade, adequação à situação e possibilidade de correção), aplicáveis ao serviço de lavandaria/rouparia

Procedimentos gerais e internos de controlo dos serviços externos

Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho no serviço de lavandaria/rouparia

- Supervisão do trabalho e orientação do pessoal
- Padrões de qualidade do trabalho
- A importância da comunicação na gestão de equipas

Procedimentos internos de registo de informação

Sistema informático e suas funcionalidades

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em problemas como central das aprendizagens desta unidade de formação. Para tal, a análise de casos reais ou ficcionados será o ideal, porque permitirá um contacto com a realidade do mercado de trabalho, a especificidade de cada tipologia de unidade hoteleira e ainda as variantes possíveis de organização e gestão das equipas de trabalho no serviço de lavandaria/rouparia (recursos internos vs. subcontratação; época alta vs. época baixa; clientes e situações especiais; outras).

No caso da formação de ativos, será desejável que se reforce a dimensão de partilha de experiências e conhecimentos dos formandos, permitindo diferentes o debate acerca das práticas profissionais dos/as formandos/ase do contexto de exercício.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Excertos de legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas em hotelaria. Exemplos de normas de qualidade aplicáveis. Exemplos de normas internas e procedimentos de organização dos serviços de lavandaria e roupa. Exemplo de normas de segurança e saúde no trabalho para o serviço de lavandaria e roupa.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 26

COORDENAÇÃO DAS ATIVIDADES DAS EQUIPAS DE TRABALHO NO SERVIÇO DE ANDARES

[Associada à UC 14. Coordenar as atividades das equipas de trabalho no serviço de andares]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Coordenação das atividades das equipas de trabalho no serviço de andares

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Governante/a de Andares

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos.
- Identificar e aplicar técnicas de comunicação em contexto laboral.
- Identificar e adaptar estratégias de motivação de equipas em serviço de andares.
- Identificar e utilizar estratégias de liderança e gestão de equipas em serviço de andares.
- Identificar e aplicar procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Liderança de equipas de trabalho

- Conceitos e princípios de liderança
- Estilos de liderança e suas características
- Liderança situacional

Comunicação e gestão de equipas

- Estilos comunicacionais
- Comunicação persuasiva e motivacional
- Gestão e mediação de conflitos

Aspetos legais e administrativos da gestão de equipas em serviço de andares

- Legislação laboral e procedimentos de gestão administrativa de recursos humanos (horários, falta, férias, outros)
- Direitos e deveres laborais
- Normas de organização e gestão de equipas em serviço de andares

Técnicas de gestão de recursos humanos

- Procedimentos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras normas laborais
- Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de segurança e saúde no trabalho
- Procedimentos de controlo do cumprimento das normas de qualidade
- Procedimentos de diagnóstico de necessidades de competência
- Procedimentos de supervisão, correção e avaliação de desempenho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora. Sugere-se o recurso a análise de casos reais ou ficcionados, seja em

formato de vídeo (testemunhos, situações ficcionada, etc.) ou *scripto* para análise e posterior debate em grupo. A realidade do mercado de trabalho deverá ser a base para a construção de situações-problema, por exemplo, como motivar equipas de trabalho com elevados níveis de rotatividade; como promover a autoestima e valorizar o trabalho das equipas de trabalho; como gerir e mediar conflitos em equipas de trabalho no serviço de andares.

No caso da formação de ativos, será desejável que se reforce a dimensão de partilha de experiências e conhecimentos dos formandos, permitindo diferentes o debate acerca das práticas profissionais dos/as formandos/ase do contexto de exercício. Poderão ser pedidos exemplos de situações críticas de gestão de equipas, tais como gestão ou mediação de conflitos, outras.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Excertos de legislação laboral e normativos relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas de trabalho. Exemplos de normas de qualidade. Exemplos de normas procedimentos internos de controlo da assiduidade, pontualidade e outras obrigações laborais. Normas gerais de segurança e saúde no trabalho. Textos de apoio sobre liderança e gestão de equipas. Enunciados de casos. Exemplos de filmes pedagógicos.