world skills Portugal

DESCRITIVO TÉCNICO
(2017-2019)

RECEÇÃO HOTELEIRA

Serviços Sociais, Pessoais e Turismo

INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

WorldSkills Portugal - Descrição Técnica da Competição de Receção Hoteleira

PROMOTOR E CONCETOR

Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. - Departamento de Formação Profissional
R. de Xabregas, 52, 1900-003 Lisboa
Tel: (+351) 21 861 41 00
Website: www.iefp.pt
https://worldskillsportugal.iefp.pt
Facebook: www.facebook.com/WorldskillsPortugal

APROVAÇÃO

- Paulo Feliciano - WorldSkills Portugal | Delegado Oficial
- Conceição Matos - Diretora do Departamento de Formação Profissional.

CONCEÇÃO METODOLÓGICA E COORDENAÇÃO GERAL

- Carlos Fonseca - WorldSkills Portugal | Delegado Técnico

EQUIPA TÉCNICA/CONCETORES

- Carlos Diogo - Delegado Técnico Assistente da WorldSkills Portugal
- Vanda Isabel G. Pereira de Jesus - Presidente de Júri do WorldSkills Portugal

DESIGN

- Sandra Sousa Bernardo – WorldSkills Portugal | Marketing & Comunicação

Nos termos do Regulamento em vigor, esta Descrição Técnica está aprovada pela Comissão Organizadora da *Worldskills* Portugal.

[palavras com aplicação em género devem aplicar-se automaticamente também ao outro]

CLUSTER/ÁREA DE ATIVIDADE: SERVIÇOS SOCIAIS, PESSOAIS E TURISMO

Correspondência com referenciais técnicos nacionais e internacionais	• 811182 - Rececionista de Hotel (Nível 4 de Qualificação do QNQ) • 6071 - Hotel Receptionist (WorldSkills Europe)

OBSERVAÇÕES

Portugal, através do Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP), é membro fundador da *WorldSkills International* (WSI) e da *WorldSkills Europe* (WSE), estando representado nos Comités Estratégicos e Técnicos das referidas Organizações. Cabe ao IEFP a promoção, organização e realização de todas as atividades relacionadas com os Campeonatos das Profissões.

A *Descrição Técnica* é o instrumento que elenca as condições de desenvolvimento da competição contextualizada no âmbito de uma determinada profissão.

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

ÍNDICE

1 INTRODUÇÃO 4
1.1 ENQUADRAMENTO 4
1.2 RELEVÂNCIA E SIGNIFICADO DO DESCRITIVO TÉCNICO (DT) 4
1.3 DOCUMENTOS ASSOCIADOS AO DESENVOLVIMENTO DO DT 4

2 REFERENCIAL DE EMPREGO 5
2.1 DESIGNAÇÃO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADEPROFISSIONAL 5
2.2 ATIVIDADES OPERACIONAIS 5
2.3 ÁREAS/UNIDADES DE COMPETÊNCIA 6
2.4 PROJETO-TIPO NO ÂMBITO DO MERCADO DE TRABALHO (PROVA-TIPO) 10
2.5 QUADRO: UNIDADES DE COMPETÊNCIA vs PROJETO-TIPO A DESENVOLVER 10

3 REFERENCIAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO 12
3.1 ORIENTAÇÕES GERAIS 12
3.2 NATUREZA DA AVALIAÇÃO 12
3.3 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO 13
3.4 ESTRUTURA GLOBAL DA PROVA 13
3.5 RELAÇÃO ENTRE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E MÓDULOS DE COMPETIÇÃO 14
3.6 SUBCRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO 15
3.7 PRINCÍPIOS A OBSERVAR NA ELABORAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO 15
3.8 PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO 15
3.9 MÓDULOS DE COMPETIÇÃO: FASES DE PRÉ-SELEÇÃO, REGIONAL E NACIONAL 16
3.10 CRITÉRIOS/SUBCRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO 17

4 ESTRUTURA DA PROVA 19
4.1 NOTAS GERAIS 19
4.2 FORMATO/ESTRUTURA DA PROVA 19
4.3 DESENVOLVIMENTO DA PROVA 20
4.4 VALIDAÇÃO, SELEÇÃO E DIVULGAÇÃO DA PROVA 21

5 REQUISITOS DE SEGURANÇA 21
5.1 GERAIS 21
5.2 ESPECÍFICOS 22

6 GESTÃO DA COMPETIÇÃO/PROVA 22
6.1 PRESIDENTE DE JÚRI 22
6.2 JURADOS 23
6.3 CHEFE DE OFICINA 23

7 ORGANIZAÇÃO DA COMPETIÇÃO 24
7.1 MATERIAIS GENÉRICOS 24
7.2 INFRAESTRUTURAS TÉCNICAS 24
7.3 EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS 24
7.4 FERRAMENTAS E MATÉRIAS PRIMAS TIPO 25
7.5 FERRAMENTAS E MATERIAIS DA RESPONSABILIDADE DO CONCORRENTE 26
7.6 MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PROIBIDOS NA ÁREA DE COMPETIÇÃO 27
7.7 LAY-OUT TIPO DA COMPETIÇÃO/PROVA 28
7.8 ATIVIDADES DE PROMOÇÃO DA PROFISSÃO 28
7.9 SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA / FINANCEIRA E AMBIENTAL 28

8 ANEXOS .....
1 – Link a vídeos de promoção da atividade profissional e do processo de trabalho
2 - Ficha de Segurança da Profissão
3 - Exemplo de ficha de avaliação de desempenho (SkillsPortugal, Coimbra 2016)
4 - Conceitos

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

1 INTRODUÇÃO

1.1 ENQUADRAMENTO

ATIVIDADE: **RECEÇÃO HOTELEIRA**
Natureza da competição: • Individual
Aplicação: • Preparação e organização das provas de avaliação de desempenho profissional do SkillsPortugal; • Como referência a outros eventos associados à preparação e organização de provas de desempenho profissional, como por exemplo as previstas no âmbito da formação profissional.
Condições de participação no campeonato das profissões: • ≤ 25 anos (a 31 de dezembro de 2018) • Experiência: Receção de hotel

1.2 RELEVÂNCIA E SIGNIFICADO DO PRESENTE DESCRITIVO TÉCNICO (DT)

O Campeonato das Profissões desenvolvido no âmbito da *Worldskills* Portugal (WSP), caracteriza-se por ser uma competição onde os jovens põem à prova o seu talento profissional, considerando os **critérios de desempenho profissional** exigidos pelo mercado de trabalho, tendo em vista a resolução de problemas concretos ao nível do desenvolvimento, pelos jovens concorrentes, de um produto ou serviço, com valor económico para o mercado de trabalho.

O presente Descritivo Técnico (DT) é o instrumento de harmonização das condições técnicas de desenvolvimento do campeonato das profissões a nível local, regional e nacional, para a profissão de **Rececionista de Hotel** (interligada às internacionalmente estabelecidas), constituindo-se como um guia para a organização e participação dos jovens e formadores nos campeonatos e para a própria qualidade do campeonato e da formação profissional desenvolvida pelos diversos operadores de formação.

O DT enquadra para a profissão em apreço: i) Referencial de competências; ii) Referencial de avaliação de desempenho; iii) A estrutura da prova; iv) Os Requisitos de segurança; v) A gestão da competição; vi) A organização da competição (infraestruturas, materiais genéricos, equipamentos, ferramentas e matérias primas, Layout-tipo do espaço da competição e fatores de sustentabilidade e de promoção/divulgação da profissão).

Este DT é alvo de atualização permanente pela equipa de jurados no final de cada Campeonato, e servirá de base à organização e elaboração da prova para o campeonato seguinte.

Todos os intervenientes na competição - presidentes de júri, chefes de oficina, concorrentes, comissão organizadora, patrocinadores e outros participantes - devem conhecer, compreender e aplicar escrupulosamente o presente DT.

1.3 DOCUMENTOS ASSOCIADOS AO DESENVOLVIMENTO DO DT

O presente DT foi elaborado na base dos padrões definidos a nível nacional e internacional, aconselhando-se a consulta dos seguintes instrumentos:

- *WorldSkills Intern*ational - Regras da Competição
  https://www.worldskills.org/about/organization/wsi/official-documents/
- WorldSkills Portugal - Regulamento do Campeonato das Profissões e Regulamento de Segurança
  https://worldskillsportugal.iefp.pt/
- Catálogo Nacional de Qualificações - Perfil profissional e de formação
  http://www.catalogo.anqep.gov.pt/PDF/QualificacaoReferencialPDF/1549/EFA/tecnologica/811182_RefTec

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

- WorldSkills International - Recursos *on-line*
  https://www.worldskills.org/what/competitions/resources

2 REFERENCIAL DE EMPREGO

2.1 DESIGNAÇÃO E DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO

2.1.1 Designação da Profissão

Receção Hoteleira

(nota: de acordo com a designação do WSP)

2.1.2 Descrição Geral da Atividade Profissional

O papel do Rececionista de Hotel é de extrema importância para cada estabelecimento hoteleiro. Na área da receção hoteleira, os hóspedes recebem a primeira e a ultima impressão da unidade hoteleira. Este é o lugar onde a comunicação primária com a equipa do hotel é estabelecida. A qualidade, cortesia e rapidez do serviço podem fazer uma grande diferença, positiva ou negativamente, para o relacionamento do hóspede com o hotel e a sua satisfação durante a sua estadia. Isso, por sua vez, afeta a reputação do hotel e repetição do mesmo. O rececionista de hotel trabalha principalmente na receção do hotel. Os rececionistas de hotel precisam de utilizar uma vasta gama de competências continuamente. Estes podem incluir o conhecimento da informação turística local e geral, o bom inglês verbal e escrito, a alfabetização informática, as boas maneiras e conduta e preparação, excelentes competências comunicativas e sociais, resolução de problemas, competência com números e manipulação de dinheiro, bem como a aplicação de procedimentos para reservas, serviços ao cliente antes, durante e depois da sua estadia. Se o rececionista de hotel possuir essas qualidades e as souber usar bem, o âmbito para a promoção e mobilidade é grande. Esta é uma ocupação verdadeiramente internacional e global numa parte aberta e fluida do sector da hotelaria e turismo.

2.2 ATIVIDADES OPERACIONAIS

No âmbito da sua atividade profissional, o Rececionista de Hotel desenvolve as seguintes atividades operacionais:

1. Efeuar operações gerais de atendimento na unidade hoteleira.
2. Efetuar as operações de reservas da unidade hoteleira.
3. Efetuar o "*check-in*" dos clientes.
4. Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de caráter turístico.
5. Efetuar o "*check-out*" dos clientes.
6. Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.
7. Efetuar os registos de ocupação da unidade hoteleira e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço, assim como, assegurar o arquivo da documentação utilizada na receção.
8. Assegurar o contacto da unidade hoteleira com o exterior.
9. Colaborar na definição dos objetivos e regras de funcionamento do serviço de receção e na implementação de programas de promoção da unidade hoteleira.
10. Assegurar a conservação e manutenção da receção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local.
11. Rececionar, quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança, guardando-os no cofre da unidade com entrega de recibo comprovativo.

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

2.3 ÁREAS/UNIDADE DE COMPETÊNCIA

Organização do trabalho	Importância relativa (%)
	5

Os concorrentes têm de **conhecer e compreender**:
- os serviços e facilidades oferecidas pelo hotel e as suas tarifas
- os requisitos legais do hotel sobre o check-in, saúde e segurança, discriminação, propriedade do hóspede, o comportamento do hóspede, a venda de bens e serviços, a proteção de dados
- as instalações disponíveis para pessoas com deficiência
- a estrutura, função e requisitos de operações de front-office na indústria hoteleira
- gestão do ciclo de hóspedes
- tipos de clientes possíveis a utilizar o hotel

Os concorrentes têm de **conseguir**:
- lidar eficazmente com situações inesperadas
- aplicar regras e orientações relativas à segurança dos hóspedes
- identificar-se com a organização e com os seus objetivos
- fazer a mudança de turno, assegurando que toda a informação é transmitida
- organizar o trabalho de forma eficaz
- assegurar que a área de receção está com boa apresentação em termos de: aparência, sinalização e limpeza
- aplicar regras em caso de uma evacuação do hotel e ser o primeiro ponto de chamada para serviços de emergência
- manter a privacidade dos hóspedes
- aplicar toda a legislação relativa à venda e encargos de produtos e serviços dentro do hotel

UNIDADES DE COMPETÊNCIA
- Apresentação Profissional
- identificar e organizar os vários documentos
- Garantir a funcionalidade da receção
- Cumprimento das regras de HST

Comunicação, atendimento ao cliente e competências interpessoais	Importância relativa (%)
	15

Os concorrentes têm de **conhecer e compreender**:
- informação cultural, histórica e turística para a área local
- importância de uma comunicação eficaz com os hóspedes
- procedimentos e orientações para a comunicação com os hóspedes do hotel
- barreiras à comunicação eficaz e saber como superá-las
- ligações entre a receção do hotel e outros departamentos e o papel de receção como o centro de comunicação entre departamentos
- política do hotel sobre o uniforme e a aparência pessoal
- importância da apresentação pessoal
- importância da área de receção do hotel para criar uma (boa) primeira impressão

Os concorrentes têm de **conseguir**:
- receber, atender e comunicar-se com todos os hóspedes, dependendo do tipo de hóspedes e / ou situação, incluindo aqueles com deficiência e dificuldades de comunicação
- fornecer informações precisas e completas sobre os serviços e instalações do hotel
- fornecer informações turísticas aos hóspedes
- manter boas relações profissionais e comunicações com hóspedes, colegas e fornecedores
- receber e entregar informações de / para hóspedes, colegas e fornecedores
- fazer e receber chamadas telefónicas e e-mails

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

Comunicação, atendimento ao cliente e competências interpessoais	Importância relativa (%)

- atender hóspedes durante a sua estadia e garantir a sua satisfação
- manter uma excelente apresentação pessoal, respeitando as regras do estabelecimento relativamente ao uniforme, placa de identificação (crachá) e aparência pessoal.
- estar atento e reagir adequadamente a comunicações não-verbais, tais como linguagem corporal e gestos
- aplicar técnicas de ouvir eficazes
- participar na conversa de forma adequada e profissional
- demonstrar autoconfiança no diálogo
- Comunicar de forma eficaz e atempadamente com outros departamentos dentro do hotel
- demonstrar tato e diplomacia responder a solicitações especiais

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Técnicas de receção, atendimento e comunicação
- Saber manter a privacidade dos hospedes
- Relacionamento interpessoal
- Operar telecomunicações
- Agir e comunicar com descrição e diplomacia
- Garantir a satisfação do cliente

Procedimentos de reserva de hotel	Importância relativa (%)
	15

Os concorrentes têm de **conhecer e compreender**:

- procedimentos de atribuição de quarto, incluindo gráfico de densidade, gráfico convencional, soluções de software
- o lugar da central de reservas dentro de uma cadeia de hotéis
- sistemas de software usados para gravar reservas de hotel
- o tipo e a variedade de tarifas
- o estatuto de reservas provisórias, confirmadas e garantidas
- a política a respeito de depósitos e o procedimento para receber um depósito no momento da reserva
- horários de saída dos quartos
- a política do hotel sobre o overbooking (reservas que superam a capacidade do hotel)
- toda a documentação utilizada dentro do hotel relativa a reservas
- política de gestão de rendimento do hotel
- política relativa à utilização de agentes ou corretores

Os concorrentes têm de **conseguir**:

- receber uma reserva do indivíduo em pessoa, por telefone, por e-mail, fax ou carta
- receber reservas de grupos por telefone, e-mail, fax ou carta
- receber reservas através de agentes autorizados ou corretores e registá-las adequadamente
- aceitar mudanças nas reservas de acordo com a disponibilidade de quartos, a tarifa acordada e o pagamento de acordo com a política do hotel
- pedir e receber depósitos de acordo com a política do hotel
- distribuir os quartos de acordo com políticas e procedimentos do hotel
- registar pedidos de serviços adicionais ou vendas para garantir a sua entrega e cobrança adequada
- usar pacotes de software para registar e gravar dados relativos a reservas

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Receber reserva
- Registo de reservas
- Aceitar alterações de reserva
- Solicitar garantia de reserva

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

Check-in	Importância relativa (%)
	20

Os concorrentes têm de **conhecer e compreender**:

- exigências legais em matéria de documentação e registos para hóspedes nacionais e internacionais do hotel
- sistemas electrónicos e manuais para check-in dos hóspedes
- os procedimentos e protocolos para a emissão de chaves
- os diferentes tipos de chaves tradicionais e electrónicas
- requisitos de registo
- a função e a atualização da história do hóspede
- solicitações dos hóspedes habituais, tais como chamadas de manhã cedo, jornais, pequeno-almoço, serviço de quartos
- procedimento de check-in automatizado
- procedimentos para gerir a bagagem, pertences e estacionamento (de viaturas) dos hóspedes

Os concorrentes têm de **conseguir**

- realizar o check-in dos hóspedes de acordo com a política e procedimentos do hotel
- manter toda a documentação e informação necessária relativa aos hóspedes
- entregar as chaves do quarto ao hóspede
- fornecer indicações para o quarto atribuído, bem como informações sobre serviços e instalações do hotel
- pedir e receber instruções para serviços e vendas adicionais
- assegurar o pagamento para se preparar para um bom check-out
- aconselhar sobre a transferência de bagagem dos hóspedes para os quartos e organizar a mesma de acordo com a política do hotel

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Distribuição/alocação de quartos
- Realização do check-in
- Fornecer informações necessárias ao hóspede

Administração e Procedimentos de Back-Office	Importância relativa (%)
	5

Os concorrentes têm de **conhecer e compreender**:

- vários tipos de registo de hóspedes e sistemas de contabilidade, incluindo sistemas manuais (contabilidade tabular) e informatizados
- tipos de conta
- adicionar cobranças à conta do hóspede, tais como taxas de restaurante, serviço de quartos, bar, VPO1
- sistema de controlo de crédito
- créditos duvidosos (bad debts) e como o hotel os administra
- saber como interpretar os dados, incluindo histórias de hóspedes, listas de discussão, bases de dados, contas
- estatísticas do quarto: quarto e taxa de ocupação, taxas médias por quarto, rendimento por quarto, lucro bruto de exploração
- como aceder a dados sobre a receita e como a melhorar, promoções, descontos, previsões, tendências, estratégias
- administração geral e procedimentos administrativos e processos incluindo arquivamento, processamento de texto, bases de dados, fotocópias e manutenção de registos
- a importância e os meios de segurança relacionados ao manuseamento e registo de dinheiro e equivalentes de caixa

Os concorrentes têm de **conseguir**:

- usar computadores e software de escritório de forma eficiente
- preencher documentos e dados de forma física e eletronicamente

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

- manusear e regista dinheiro e equivalentes de caixa
- gerir câmbios de dinheiro, conforme necessário
- realizar procedimentos gerais de escritório e administrativos, tais como arquivamento, processamento de texto, bases de dados, fotocópias e manutenção de registos
- calcular câmbios de moeda e transações de acordo com a comissão adequada
- colocar encargos (cobranças) nas contas de clientes com precisão
- manter sistemas de crédito de acordo com a política do hotel

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Tratamento de correspondência
- Assegurar mudança de turno
- Preenchimento de documentos fisicos e electrónicos
- Controlar contas correntes dos clientes
- Tratamento estatístico
- Utilização de aplicações informáticas

Promoção de Vendas	Importância relativa (%)
	10

Os concorrentes têm de **conhecer e compreender**:

- o alcance e efeitos de atividades promocionais usadas por hotéis e grupos de hotéis
- o papel do rececionista do hotel na promoção e aumento de vendas e lucro
- o papel do rececionista do hotel na promoção de reservas repetidas
- o impacto das apresentações visuais e material promocional

Os concorrentes têm de **conseguir**:

- promover e vender serviços e instalações do hotel para os hóspedes na chegada e durante a sua estadia
- maximizar as vendas, ocupação do quarto, cobrança de acordo com a política do hotel e gestão de rendimentos
- marcar serviços adicionais tais como táxis, flores e bilhetes de teatro em nome dos clientes
- criar exibições promocionais eficazes na área da receção
- responder às atividades promocionais e publicitárias do hotel ou grupo hoteleira

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Promover e vender serviços da unidade hoteleira
- Promover e vender serviços dos parceiros da unidade hoteleira
- Auxiliar nas reservas de serviços adicionais

Gerir reclamações	Importância relativa (%)
	15

Os concorrentes têm de **conhecer e compreender**:

- procedimentos de reclamação do hotel
- a margem de flexibilidade e de conformidade para os procedimentos
- técnicas básicas para a investigação e análise
- limites da autoridade pessoal
- princípios subjacentes à gestão de conflitos

Os concorrentes têm de **conseguir**:

- demonstrar previsão para antecipar possíveis problemas e reclamações
- colocar o autor da denúncia à vontade, incluindo ir para um local apropriado
- ouvir as queixas com atenção, tomando notas, conforme seja necessário
- colocar questões de forma objetiva e com sensibilidade
- mostrar consideração e empatia, mantendo a objetividade
- organizar as notas tomadas, fazendo a correta distinção entre facto e opinião ou suposição
- referir-se aos procedimentos do hotel de forma a identificar opções e soluções
- aplicar procedimentos do hotel conforme apropriado para a situação
- submeter a questão a um gerente sempre que a mesma vai além da sua autoridade pessoal

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA
- Prever e antecipar situações indesejáveis
- Atender reclamações/situações inesperadas
- Tratar reclamações
- Aplicar planos de emergência se necessário

Procedimentos de check-out	Importância relativa (%)
	10
Os concorrentes têm de **conhecer e compreender**: • o horário de check-out • procedimentos do faturamento na saída do hóspede • vários tipos de método de pagamento: • - em dinheiro, em moeda estrangeira, em cheque, em cheques de viagem (travellers' cheques), em débito e cartões de crédito e em contas da empresa • procedimento para a contabilização de depósitos adiantados quando se prepara a conta do hóspede e a receção do pagamento • como contabilizar quaisquer reembolsos • imposto sobre vendas e como se aplica à conta do hotel • documentação relativa ao check-out e saída do hóspede • expressar procedimentos de check-out • procedimentos e política de check-out tardio • como gerir check-outs para grandes grupos	
Os concorrentes têm de **conseguir**: • proceder ao check-out de clientes de acordo com a política e procedimentos do hotel • gerir o check-out e o late check-out • gerir check-out para grandes grupos • receber pagamentos: em dinheiro, em moeda estrangeira, em débito e cartões de crédito e em contas da empresa • ter em conta depósitos adiantados recebidos pelo hotel e quaisquer reembolsos devido ao hóspede • aplicar a tributação de vendas adequadamente	

UNIDADES DE COMPETÊNCIA
- Realização do check-out
- Feedback da estada do cliente
- Procedimentos de faturação

2.4 PROJETO-TIPO NO ÂMBITO DO MERCADO DE TRABALHO (PROVA-TIPO)

Para efeito de aferição das competências e de avaliação do desempenho profissional, **o concorrente terá de solucionar um problema concreto do mercado de trabalho**, associado à gestão de uma receção de hotel.

A **estrutura do projeto** a desenvolver, de acordo com especificações técnicas pré-estabelecidas, deverá assentar em 6 grandes áreas:

i) Reservas;
ii) Check-in;
iii) Informações turísticas e pedidos no hotel;
iv) Situações excecionais
v) Back-office
vi) Check-out

Como **aspetos críticos de sucesso** associados ao projeto a desenvolver, importa considerar: i) Apresentação e comunicação profissional; ii) Atendimento telefónico; iii) Atendimento no front-desk; iv) Procedimentos de reservas; v) Reação a situações excecionais; vi) Procedimentos de back-office.

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

2.5 QUADRO: UNIDADES DE COMPETÊNCIA vs PROJETO-TIPO A DESENVOLVER

Critérios de Avaliação (relação com os diversos módulos da competição)		ÁREAS DE COMPETÊNCIA																																
		Organização do trabalho				Comunicação, atendimento e relações interpessoais						Procedimentos de reserva de hotel				Procedimentos de Check-in			Administração e procedimento de back-office						Promoção de vendas			Gerir reclamações e situações execionais				Procedimentos de check-out		
		5%				15%						10%				20%			10%						5%			15%				20%		
		Apresentação Profissional	Saber identificar e organizar os vários documentos	Garantir a funcionalidade da receção	Cumprimento das regras de HST	Técnicas de receção, atendimento e comunicação	Saber manter a privacidade dos hospedes	Relacionamento interpessoal	Operar telecomunicações	Agir e comunicar com descrição e diplomacia	Garantir a satisfação do cliente	Receber reserva	Registo de reservas	Aceitar alterações de reserva	Solicitar garantia de reserva	Distribuição/alocação de quartos	Realização do check-in	Fornecer informações necessárias ao hóspede	Tratamento de correspondência	Assegurar mudança de turno	Preenchimento de documentos fisicos e electrónicos	Controlar contas correntes dos clientes	Tratamento estatístico	Utilização de aplicações informáticas	Promover e vender serviços da unidade hoteleira	Promover e vender seriços dos parceiros da unidade hoteleira	Auxiliar nas reservas de serviços adicionais	Prever e antecipar situações indesejáveis	Atender reclamações/situações inesperadas	Tratar reclamações	Aplicar planos de emergência se necessário	Realização do check-out	Feed-back da estada do cliente	Procedimentos de faturação
Critérios	Apresentação e comunicação profissional	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Atendimento telefónico	x	x	x		x	x		x	x	x	x		x	x			x			x			x	x	x	x	x	x					
	Atendimento no front-desk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x			x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Procedimentos de reservas	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x			x	x	x	x							
	Reação a situações excecionais	x		x	x	x	x	x	x	x	x		x			x		x			x			x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	Procedimentos de back-office		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x		x	x	x
Módulos	Reservas		0,10	0,10		0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		1,00	0,15		0,15			0,10	0,10	0,10	0,10							2,50
	Check-in	0,25	0,25	0,50	0,50	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00					2,00	3,00	3,00	0,50		0,50			0,50	0,25	0,50	0,25	1,00			1,00			
	Informações turisticas e pedidos no hotel	0,25	0,25	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50						4,00	1,00		1,00			0,50	0,50	0,50	0,50		1,00	1,00	1,00			4,00
	Situações excecionais	0,25	0,30	0,15	0,30	1,00	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50		2,25	2,25				4,00	0,50		0,25			0,50	0,25	0,25	0,25	1,00	1,50	1,50	1,00			
	Back-office		0,10				0,10	0,10	0,10	0,10		0,25	0,25	0,25	0,25	2,00			0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,10	0,10	0,10		0,50	0,50		1,00	1,00	2,00
	Check-out	0,25	0,15	0,15	0,15	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25										1,05	1,05		1,05	0,45	0,45	0,25	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,50
		1	1,15	1,4	1,45	2,85	2,45	2,45	2,45	2,45	2,35	1,75	3,5	3,5	1,25	5	3	12	2,35	0,2	3,15	1,25	0,2	2,85	1,65	1,9	1,45	3	4	4	4	4	4	12
					5,00						15,00				10,00			20,00						10,00			5,00				15,00			20,00
					5,00						15,00				10,00			20,00						10,00			5,00				15,00			20,00

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

3 REFERENCIAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1 ORIENTAÇÕES GERAIS

A avaliação do desempenho profissional é regida pela estratégia de avaliação da WSI Portugal. A estratégia estabelece os princípios e as técnicas que suportam a avaliação no âmbito do campeonato das profissões. As práticas de avaliação dos Jurados (*Experts)* são a pedra basilar das competições da WSI Portugal, razão pela qual esta matéria é objeto de permanente escrutínio e de desenvolvimento profissional.

Esta secção incide sobre a forma como os *Experts* devem avaliar o trabalho dos concorrentes nas provas bem como os procedimentos e requisitos para a avaliação. Os critérios de avaliação e os indicadores de desempenho (aspetos) constituem-se como um instrumento fundamental na medida em que associa a avaliação do desempenho ao referencial de emprego.

A ficha de avaliação e a prova podem ser desenvolvidos por uma ou por várias pessoas, ou por todos os *Experts*. As versões detalhadas e finais da ficha de avaliação e da prova devem ser aprovados por todos os *Experts* antes do início da competição, de forma a assegurar critérios de qualidade e de independência. A exceção a este procedimento aplica-se nas provas desenvolvidas por um elemento externo.

3.2 NATUREZA DA AVALIAÇÃO

3.2.1 AVALIAÇÃO OBJETIVA

Cada aspeto deve ser avaliado por um mínimo de 3 Experts. A menos que expressamente referido, apenas a pontuação máxima ou o "0" (zero) devem ser atribuídos. Quando usadas pontuações parciais (com base em tolerâncias), as mesmas devem estar claramente definidas no aspeto.

3.2.2 AVALIAÇÃO SUBJETIVA

A avaliação subjetiva utiliza a escala de 10 pontos indicada no quadro da página seguinte. Para aplicar a escala com rigor e consistência a avaliação subjetiva deve considerar referências (critérios) que orientem a avaliação face a cada aspeto:

1 Não pode ser avaliado

2 Muito mau

3 Mau

4 Insuficiente

5 Médio

6 Suficiente

7 Razoavelmente bom

8 Bom

9 Muito bom

10 Perfeito

De acordo com o prescrito no regulamento da competição, a avaliação de natureza subjetiva deverá ser a avaliação de natureza subjetiva deverá ser efetuada por uma equipa de 3 jurados, os quais utilizarão um cartão de votação próprio da Worldskills utilizarão um cartão de votação próprio Portugal. A diferença entre a votação máxima e mínima não deverá, nunca, ser superior a 3 pontos se verifique uma diferença superior, a equipa de jurados argumentará as suas votações e voltará a classificar até que a diferença se situe dentro do parâmetro previsto. A classificação final dessa avaliação é a média aritmética das classificações observadas. Em alternativa a avaliação de natureza subjetiva poderá ser efetuada por uma equipa de 5 jurados o processo de avaliação é idêntico ao anteriormente descrito, sendo que neste caso a diferença entre a votação máxima e mínima não deverá, nunca, ser superior a 5 pontos de seguida são eliminados o valor máximo assim como será eliminado o valor mínimo. As restantes 3

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

pontuações atribuídas serão os valores a ser considerados para efeitos de média.

3.3 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Decorrente da análise do perfil de emprego, ponderadas as importâncias relativas das diversas áreas de competência, os critérios de avaliação a considerar na elaboração da prova são os seguintes:

- Apresentação e comunicação profissional
- Atendimento telefónico
- Atendimento no front-desk
- Procedimentos de reservas
- Reação a situações excecionais
- Procedimentos de back-office

Os critérios de avaliação e a respetiva notação para esta prova em concreto, na sua totalidade de natureza objetiva, são as constantes do quadro seguinte:

Critérios de Avaliação		Notação		
		Subjetiva	Objetiva	Total
A	Apresentação e comunicação profissional	3	7	10
B	Atendimento telefónico	5	15	20
C	Atendimento no front-desk	5	15	20
D	Procedimentos de reservas	5	15	20
E	Reação a situações excecionais	5	15	20
F	Procedimentos de back-office	3	7	10
	Total	33	67	100

3.4 ESTRUTURA DA PROVA

O objetivo da prova é fornecer condições de avaliação completas, equilibradas, justas e transparentes de acordo com as exigências técnicas da profissão. A relação entre a prova, o referencial de competências e os critérios de avaliação é um dos indicadores chave para a garantia da qualidade do campeonato.

A prova assume contornos de uma competição modular, visando a avaliação individual das diferentes competências necessárias a um desempenho profissional exemplar. Consiste no desenvolvimento de trabalhos práticos, na base de um conjunto de atividades associadas à resolução de problemas e ao desenvolvimento de um bem ou serviço, e a avaliação do conhecimento teórico está, apenas, limitado ao necessário para levar a efeito o projeto.

Os módulos de avaliação estruturam a forma de organização da prova e correlacionam os critérios de avaliação com as atividades operacionais (do módulo) a que os concorrentes serão sujeitos. Os módulos de competição decorrem, no caso em concreto, da interligação das diversas secções da unidade hoteleira, do exterior e dos hospedes, efectuada pela receção.

Neste contexto, no caso da competição em apreço, a estrutura da prova assenta no âmbito dos seguintes módulos de competição:

1. Reservas
2. Check-in
3. Informações turisticas e pedidos no hotel
4. Situações excecionais

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

5. Back-office
6. Check-out

No âmbito da presente prova, os postos de trabalho são fixos e as provas desenvolvidas pelos concorrentes em regime de rotação/alternância entre os diversos postos de trabalho. Prevê-se uma duração média de 2h30 por concorrente para cada módulo.

Toma-se como referência a seguinte distribuição da competição pelos 4 dias do campeonato:

Módulo	Tempo	Dia sugerido
Reservas	3h00	Segunda á tarde
Check-in	4h00	Terça de manhã
Informações turisticas e pedidos no hotel	4h00	Terça á tarde
Situações excecionais	4h00	Quarta de manhã
Back-office	3h00	Quarta á tarde
Check-out	4h00	Quinta de manhã

3.5 RELAÇÃO ENTRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E OS MÓDULOS DA COMPETIÇÃO

A relação entre os critérios de avaliação e os módulos de competição, incluindo as pontuações associadas, sãs as descritas no quadro seguinte:

Critérios de Avaliação (distribuição da pontuação pelos diverso módulos da competição)		Módulos						
		1 – Reservas	2 – Check-in	3 – Informações turísticas e pedidos no hotel	4 –Situações execionais	5-Back-office	6- Check-out	Total
A	Apresentação e comunicação profissional	x	x	x	x	x	x	10
B	Atendimento telefónico	x		x	x			20
C	Atendimento no front-desk	x	x	x	x		x	20
D	Procedimentos de reserva	x	x		x	x		20
E	Reação a situações excecionais	x	x	x	x		x	20
F	Procedimentos de back-office	x	x	x	x	x	x	10
	Total	10	20	20	20	10	20	100

3.6 PRINCÍPIOS A OBSERVAR NA ELABORAÇÃO DA GRELHA DE AVALIAÇÃO

A grelha de avaliação traduz, ao nível de cada módulo de competição, os aspetos a avaliar decorrentes de cada subcritério de avaliação definido.

Cada um dos aspetos define, em pormenor, um único item a ser avaliado. Os aspetos poderão ser avaliados tanto objetivamente como subjetivamente, constando da respetiva ficha de avaliação. Na elaboração do processo de avaliação, dever-se-á privilegiar, tanto quanto possível, a avaliação objetiva.

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

A ficha de avaliação lista em detalhe cada aspeto do critério/subcritério a ser avaliado juntamente com a pontuação que lhe foi atribuída. A soma da pontuação atribuída é desenvolvida na escala de 0 a 100

3.7 PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO

No âmbito da profissão em apreço, determina-se a aplicação das seguintes condicionantes de avaliação:

- Não poderá ser atribuída pontuação aos aspetos que o concorrente não consegue completar devido a falta de ferramenta/equipamento na sua caixa de ferramenta (aplicável no caso de ser o concorrente a ter de fornecer a ferramenta/equipamento);
- Se algum concorrente não poder completar aspetos da prova devido a falhas no posto de trabalho – que, claramente, são atribuídas à organização – os pontos devem ser concedidos ao concorrente, ou a todos os concorrentes que tentaram executar o(s) aspeto(s);
- Quando exista falha na ferramenta/equipamento – não imputável a mau uso do concorrente - que impeça a finalização da(s) tarefa(s), devem ser atribuídos todos os pontos respeitantes aos aspetos afetados;
- Os jurados têm de completar todos os aspetos da folha de avaliação de cada concorrente;
- A pontuação dos aspetos pode variar de acordo com a escala definida para cada competição. No entanto, devem ser valorizados tendo em conta o grau de complexidade/dificuldade aceitável pela realidade so sector;
- Na constituição dos grupos de jurados devem ser tidos em consideração a experiência em competições de campeonatos das profissões e a experiência profissional;
- Sempre que possível, os mesmos jurados avaliarão, sempre, os aspetos que lhe foram atribuídos;

No âmbito da presente profissão, serão consideradas as seguintes infrações, com impacto na avaliação. Tais infrações só serão aceites para discussão quando, na falta de prova física, for observada por 2 jurados no mínimo.

- O não cumprimento das regras de higiene e segurança no trabalho e de proteção do meio ambiente;
- A existência de qualquer comunicação com o público ou jurado sem prévia autorização;
- A utilização de materiais ou equipamentos não autorizados no critério/prova;
- A utilização de produtos de marca concorrente à do patrocínio (sem tapar a marca);
- A permanência no local da prova durante os períodos de descanso;
- A coleta de qualquer informação, por qualquer meio, acerca da prova e do espaço em que esta se realiza;

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

3.8 MÓDULOS: FASES DE PRÉ-SELEÇÃO, REGIONAL E NACIONAL

Critérios de Avaliação (distribuição das pontuação pelos diversos módulos da competição)		Módulos						Fase de Pré-seleção			Fase Regional			Fase Nacional		
								Referência: 25% do previsto no Descritivo Técnico. **Carga Horária:** 6 horas			**Referência:** 50% do previsto no Descritivo Técnico. **Carga Horária:** 14 horas			**Referência:** 100% do previsto no Descritivo Técnico. **Carga Horária:** 22 horas		
		Reservas	Check-in	Informações turísticas e pedidos no hotel	Situações excecionais	Back office	Check-out	Nível de exigência da prova								
								Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta
A	Apresentação e comunicação profissional	x	x	x	x	x	x		x			x				x
B	Atendimento telefónico	x	x	x	x		x					x				x
C	Atendimento no front-desk	x	x	x	x		x	x				x				x
D	Procedimentos de reservas	x		x	x	x			x							x
E	Reação a situações excecionais			x	x	x	x									x
F	Procedimentos de back-office		x			x	x					x				x
Módulos da Prova	Pré-seleção		✓				✓	Considera-se como **nível de exigência da prova**: ▪ **Alta**: corresponde a níveis de exigência de desempenho estabelecida pela *WorldSkills* Internacional ou, na ausência desta, a estabelecida pela WorldSkills Europe ou pelo Descritivo Técnico nacional; ▪ **Média**: a correspondente a 75% do estabelecido para níveis de alta exigência; ▪ **Baixa**: a correspondente a 50% do estabelecido para níveis de alta exigência.								
	Regional	✓	✓			✓	✓									
	Nacional	✓	✓	✓	✓	✓	✓									

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

3.9 SUBCRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Critério A – Apresentação e Comunicação Profissional		Ref.	Fase de Pré-Seleção (módulos)						Fase Regional (módulos)						Fase Nacional (módulos)					
[Subcritérios]			1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
A.1	Apresentação profissional			1,00				1,00	0,25	0,25			0,25	0,25	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16
A.2	Fardamento de acordo com o esrabelecido			1,00				1,00	0,25	0,25			0,25	0,25	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16
A.3	Atitude profissional			2,00				2,00	0,5	0,5			0,5	0,5	0,39	0,39	0,39	0,39	0,38	0,39
A.4	Postura profissional			2,00				2,00	0,5	0,5			0,5	0,5	0,32	0,32	0,32	0,32	0,31	0,32
A.5	Comunicação Profissional em português			2,00				2,00	0,5	0,5			0,5	0,5	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32
A.6	Comunicação Profissional em inglês			2,00				2,00	0,5	0,5			0,5	0,5	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32
	Sub-Total			10,00				10,00	2,50	2,50			2,50	2,50	1,67	1,67	1,67	1,67	1,65	1,67
		Total	20						10						10					

Critério B – Atendimento telefónico			Fase de Pré-Seleção (módulos)						Fase Regional (módulos)						Fase Nacional (módulos)					
[Subcritérios]			1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
B.1	Atendimento telefónico em português			3,00				3,00	2	2				2	0,75	0,75	0,75	0,75		0,75
B.2	Atendimento telefónico em inglês			2,00				2,00	2	2				2	0,75	0,75	0,75	0,75		0,75
B.3	Atendimento telefónico informações de serviços do hotel em português			3,00				3,00	2	1				1	1,5	1,5	1,5	1,5		1,5
B.4	Atendimennto telefónico informações de serviços do hotel em inglês			2,00				2,00	2	1				1	1	1	1	1		1
	Sub-Total			10,00				10,00	8,00	6,00				6,00	4,00	4,00	4,00	4,00		4,00
		Total	20						20						20					

Critério C – Atendimento no front-desk			Fase de Pré-Seleção (módulos)						Fase Regional (módulos)						Fase Nacional (módulos)					
[Subcritérios]			1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
C.1	Atendimento front desk em português			4,00				4,00	2,00	2,00				2,00	0,75	0,75	0,75	0,75		0,75
C.2	Atendimento front desk em inglês			3,00				3,00	1,25	1,25				1,00	0,75	0,75	0,75	0,75		0,75
C.3	Atendimento front desk informações de serviços do hotel em português			4,00				4,00	2,00	2,00				2,00	1,5	1,5	1,5	1,5		1,5
C.4	Atendimento front desk informações de serviços do hotel em inglês			3,00				3,00	1,50	1,50				1,50	1	1	1	1		1
	Sub-Total			14,00				14,00	6,75	6,75				6,50	4,00	4,00	4,00	4,00		4,00
		Total	28						20						20					

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

Critério D – Procedimento de reservas			Fase de Pré-Seleção (módulos)						Fase Regional (módulos)						Fase Nacional (módulos)					
[Subcritérios]			1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
D.1	Receber a reserva em português								3,00	1,00			1,00		1,00		1,00	1,00	1,00	
D.2	Receber a reserva em inglês								3,00	1,00			1,00		1,00		1,00	1,00	1,00	
D.3	Confirmar a garantia da reserva								3,00	1,00			1,00		1,00		1,00	1,00	1,00	
D.4	Proceder à reserva								3,00	1,00			1,00		2,00		2,00	2,00	2,00	
	Sub-Total								12,00	4,00			4,00		5,00		5,00	5,00	5,00	
	Total		0						20						20					

Critério E – Reação a situações excecionais			Fase de Pré-Seleção (módulos)						Fase Regional (módulos)						Fase Nacional (módulos)					
[Subcritérios]			1	2	3	4	5	6		2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
E.1	Atitude perante situações inesperadas							10,00					3,00	3,00			1,60	1,60	1,60	1,60
E.2	Postura perante situações inesperadas							5,00					3,00	3,00			1,60	1,60	1,60	1,60
E.3	Resolução perante situações inesperadas							5,00					4,00	4,00			1,80	1,80	1,80	1,80
	Sub-Total							20,00					10,00	10,00			5,00	5,00	5,00	5,00
	Total		20						20						20					

Critério F – Procedimentos de back-office			Fase de Pré-Seleção (módulos)						Fase Regional (módulos)						Fase Nacional (módulos)					
[Subcritérios]			1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
F.1	Mudança de turno							2,00					2,00			0,50			0,50	0,50
F.2	Tratamento de correspondência							2,00					1,00			0,50			0,50	0,50
F.3	Tratamento estatistico							2,00					1,00			0,50			0,50	0,50
F.4	Controle de contas dos clientes							2,00					2,00			0,50			1,00	1,00
F.5	Comunicação interna							2,00					2,00			0,50			0,50	0,50
F.6	Distribuição de notas internas							2,00					2,00			0,50			0,50	0,50
	Sub-Total							12,00					10,00			3,00			3,50	3,50
	Total		12						10						10					

Total da Prova	100	100	100	100	

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

4 ESTRUTURA DA PROVA

4.1 NOTAS GERAIS

A prova será desenhada para uma execução num período não superior a 22 horas, sendo constituída pelos seguintes 6 módulos de competição:

1. Reservas
2. Check-in
3. Informações turísticas e pedidos no hotel
4. Situações excecionais
5. Back-office
6. Check-out

No desenho da prova deverão, ainda, ser levados em consideração os seguintes requisitos:

- Estará em conformidade com o prescrito no presente DT e respeitar as exigências e as normas de avaliação prescritas;
- Será acompanhada por uma grelha de avaliação validada antes do início da prova (anexo 3);
- Será, obrigatoriamente, testada antes de ser proposta à Comissão Técnica, para garantir que foi aferido o seu funcionamento/construção/realização dentro do tempo previsto etc. (segundo as exigências da profissão), assim como a fiabilidade e a adequação da lista de infraestruturas;
- Será acompanhada de meios de prova da sua exequibilidade no tempo previsto. Por exemplo, a fotografia de um projeto realizado segundo os parâmetros da prova, com o auxílio do material e do equipamento previsto, segundo os conhecimentos requeridos e dentro dos tempos definidos;
- Quando preveja um protótipo, deve fazer referência à sua exposição durante o Campeonato;
- Estará de acordo com as regras de Segurança e Higiene específicas para a profissão em questão, não devendo a sua execução colocar os concorrentes em situação de perigo, e quando isso for inevitável, devem ser previstos meios de proteção adequados;
- Terá em atenção aspetos associados à sustentabilidade, visando por um lado a minimização dos custos associados à sua organização, e por outro o respeito pelas normas ambientais e consequentemente a diminuição da pegada ecológica associada ao evento;
- Não incide em áreas não abrangidas pelo referencial de especificações técnicas, nem afeta o equilíbrio da pontuação do referencial;
- Apenas prevê a avaliação do conhecimento e compreensão através da sua aplicação em contexto de prática real de trabalho;
- Não avalia o conhecimento sobre regras e regulamentos da WorldSkills.

4.2 FORMATO/ESTRUTURA DA PROVA

A prova é constituída por:

- Orientações gerais para a equipa de jurados (antes, durante e após a realização das provas);
- Cronograma de desenvolvimento da prova;
- Orientações para os concorrentes;
- Caracterização e descrição da prova: memória descritiva, desenhos técnicos e outras especificações;
- Ficha de classificação por concorrente, critérios, subcritérios, aspetos a avaliar e pontuações associadas;
- Instruções para o responsável do espaço de competição (chefe de oficina);
- Ata, termo de aceitação e outra documentação associada.

Na estruturação da prova dever-se-á, ainda, considerar o seguinte:

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

- A avaliação estará dividida por 6 módulos, a serem desenvolvidos em rotação de posto de trabalho;
- Todos os concorrentes têm de competir em todos os módulos;
- A prova terá como duração máxima - 22 horas;
- O concorrente tem de executar as tarefas de forma independente.

Especificações de cada módulo a considerar na estruturação da prova

- Reservas
  Utilização ou não de sistema informático. Definição de politica de reservas a ser seguida pela cadeia de hotéis, a ser definida em fact-sheet disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.
- Check-in
  Utilização ou não de sistema informático. Politica de check-in a ser seguida pela cadeia de hotéis, a ser definida em fact-sheet disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.
- Informações turísticas e pedidos no hotel. Definição de cidade onde se situa o hotel de simulação, definida em fact-sheet disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.
- Situações excepcionais. Definição de politica do hotel em caso de reclamações ou compensações a atribuir ao cliente, em fact-sheet disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.
- Back-office.. Utilização ou não de sistema informático.
  Check-out. Utilização ou não de sistema informático. Politica de check-out a ser seguida pela cadeia de hotéis, a ser definida em fact-sheet disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.

A avaliação assenta em atividades representativas da profissão. O cronograma da prova, sempre que possível, deve ser elaborado de modo a garantir atividades de avaliação durante todo o tempo da competição.

4.3 DESENVOLVIMENTO DA PROVA

A prova terá de ser fornecida em suporte informático, Folha de Cálculo para as grelhas de avaliação e Processador de Texto para a descrição da prova ou outro em função da especificidade da prova, devendo ser utilizados os formulários fornecidos pelo WSP.

O concorrente recebe o fact-sheet do hotel em papel assim como algumas informações que se podem tornar relevantes e essências para um melhor desempenho dos concorrentes. Os concorrentes têm direito a tempo de familiarização, com os módulos, no dia anterior ao início da competição.

4.3.1 Quem desenvolve

A prova (e os módulos que a integra) é desenvolvida por um técnico altamente especializado na profissão em questão, com experiência relevante no âmbito do campeonato das profissões, do mercado de trabalho, formação e avaliação, tendo como fator preferencial formação específica no âmbito da Worldskills Portugal, sendo indicado pela Comissão Organizadora.

O prazo de execução é, por norma, 2 meses antes do início do campeonato. As exceções aos prazos e divulgação são sempre autorizadas pelo Comité Técnico do WSP.

4.3.2 Como e onde a prova ou os módulos são desenvolvidos

A prova pode ser desenvolvida da seguinte forma:

- Pelos jurados através do fórum de discussão, ou outro canal de comunicação que o possibilite;
- Pelos jurados no local da competição;
- Por entidade independente que possua conhecimentos na área;
- Pelo presidente de júri.

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

4.3.3 Em que momento(s) é a prova desenvolvida

A prova é desenvolvida de acordo com o seguinte calendário:

Período/momento	Atividade
No final da competição	É atualizada a DT para a competição seguinte
Três meses antes da competição	É elaborada a prova tipo
Um mês antes da competição	n.a.
No decurso da competição	A avaliação é escolhida, testada e finalizada nos dias que precedem a competição, e no local da competição. Pode, a qualquer momento, ser alterada até 30% por votação entre a equipa de jurados, sempre que, para tal, exista justificação válida.

Nota: A alteração "até 30%" não pode implicar, em qualquer caso, alterações à lista de infraestruturas previamente aprovada.

4.4 VALIDAÇÃO, SELEÇÃO E DIVULGAÇÃO DA PROVA

A prova será validada cumpridos que estão os requisitos previstos no presente DT, e desde que comprovada a exequibilidade técnica, no tempo previsto, e com os materiais previstos.

O presidente de júri garantirá que os aspetos a avaliar estão validados por todos os jurados que participaram no seu desenvolvimento.

A existir lugar à seleção de uma prova ou de um modelo de suporte ao desenvolvimento da mesma, a sua seleção far-se-á através de votação dos jurados antes da competição, sendo suficiente a maioria simples.

As provas já implementadas em edições de campeonatos anteriores, serão divulgadas no *site* da Worldskills Portugal (https://worldskillsportugal.iefp.pt/).

5 REQUISITOS DE SEGURANÇA

5.1 GERAIS

Uma Visão Partilhada - Zero Acidentes

Temos o objetivo comum da criação de uma ação preventiva e de uma cultura de segurança nos Campeonatos das Profissões. A Worldskills Portugal quer familiarizar todas as equipas participantes com a visão "**zero incidentes**".

A abordagem zero incidente significa promover a consciencialização de todas as equipas participantes para a importância da Segurança e Saúde Ocupacional.

Isto significa avaliar os perigos e os riscos, em conformidade com todas as normas de segurança, a operação segura das ferramentas e máquinas, uso de equipamento de proteção individual, manutenção de equipamentos de proteção individual em bom estado e manutenção de uma boa gestão do local da competição.

Política de segurança

A segurança é uma responsabilidade partilhada entre a organização da Worldskills Portugal, os voluntários, os delegados, observadores, concorrentes, jurados e chefes de oficina.

A segurança deve constituir uma componente integral das atividades da competição. Juntos, queremos criar uma cultura de segurança e assim assegurar uma competição bem sucedida.

Todos os participantes têm o direito de conhecer, participar e direito de recusa. A Worldskills Portugal conta com a compreensão e a responsabilidade de todos no cumprimento e respeito das regras de segurança constantes no Manual de Segurança e Higiene.

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

5.2 ESPECÍFICOS

O Manual de Segurança encontra-se divulgado no site da Worldskills Portugal e integra uma ficha de segurança específica da profissão, de cumprimento **OBRIGATÓRIO**, e que se organiza em torno dos seguintes itens:

- Procedimentos gerais;
- Perigos/riscos significativos da profissão;

Para além do previsto na ficha de segurança os participantes e a organização devem observar o seguinte:

- Os concorrentes devem deixar a sua área de trabalho livre de qualquer objeto, de modo a evitar que tropecem, escorreguem ou caiam;
- A farda é da exclusiva responsabilidade dos concorrentes/entidade que representam;
- Existirá uma zona de descanso para os concorrentes, para utilizar sempre que não estão em prova, ou nos períodos de descanso da mesma;
- Deve existir, no mínimo, um *kit* de primeiros socorros na área de trabalho;
- No decurso do campeonato nacional, a organização da WSP providenciará no local assistência médica.

Nota: A Ficha de Segurança desta profissão encontra-se no anexo 2 a este DT.

6 GESTÃO DA COMPETIÇÃO/PROVA

6.1 PRESIDENTE DE JÚRI

NOMEAÇÃO

De acordo com o prescrito no Regulamento do Campeonato das Profissões o Presidente do Júri é nomeado pela Comissão Organizadora, sob proposta do Delegado Técnico da Worldskills Portugal, antes do evento, para as diversas fases do Campeonato das Profissões.

O Presidente do Júri deverá, preferencialmente, ser um técnico com experiência reconhecida na área e, preferencialmente, ter participado em vários Campeonatos nas suas fases Regionais, Nacionais e Internacionais sendo, ainda, relevante a participação em ações de formação da Worldskills Portugal.

Sempre que se justifique, nomeadamente em profissões com 6 ou mais concorrentes participantes, atenta a natureza e complexidade da gestão da competição, o Presidente de Júri poderá ser coadjuvado por um Presidente de Júri Assessor, identificado por este no início do campeonato. São fatores preferenciais nesta designação, jurados com experiência relevante em competições anteriores.

RESPONSABILIDADES RELEVANTES

- Elaborar provas para a fase de seleção Regional e Nacional do Campeonato das Profissões;
- Manter atualizado o presente DT através da dinamização dos jurados procurando contributos para a sua revisão, atualização e melhoria. Os contributos deverão ser comunicados por escrito ao Presidente do Júri pelos jurados que as compilará num só documento para ser discutido pelo coletivo de Júri;
- Antes de abandonar o local da competição, o Presidente do Júri e o Delegado Técnico (ou em quem este delegue) organizarão a discussão e revisão da Descrição Técnica da Profissão;
- Gerir a competição de acordo com as normas ditadas pelo Regulamento da Competição e pelo presente Descritivo Técnico, tendo presentes os princípios de equidade e transparência, com vista à seleção do melhor representante de Portugal nas competições internacionais;
- Em caso de conflito durante a competição, deverá o Presidente de Júri conseguir consenso no seio do Júri. Em caso de impossibilidade de resolução do problema, deve ser solicitada a presença do Delegado Técnico dos campeonatos para mediar o conflito;
- Sempre que, no decurso da competição, se detete a necessidade de prolongamento do tempo de competição, esta deverá ser proposta ao Delegado Técnico/Comissão Organizadora para aprovação até ao final do 2º dia de competição. Todas as alternativas possíveis devem ser estudadas antes de pedir ou aprovar um alargamento do tempo da competição;

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

- Assegurar que a lista de infraestruturas é precisa e satisfatória;
- Garantir que as instruções para os concorrentes são claras e concisas;
- Fazer cumprir os prazos de desenvolvimento, preparação e execução da competição, nomeadamente os que dizem respeito ao fecho e entrega de documentação;
- Nomear jurados com responsabilidades especiais, designadamente, na área de higiene e segurança; apoio administrativo; sustentabilidade; controlo de documentação dos concorrentes, conferência de ferramenta e equipamento ou outras.

6.2 JURADOS

NOMEAÇÃO

De acordo com o prescrito no Regulamento do Campeonato das Profissões o jurado é nomeado pela entidade participante no campeonato, sendo um técnico com experiência na profissão e com conhecimento dos procedimentos inerentes ao campeonato das profissões.

RESPONSABILIDADES RELEVANTES

- Em estreita articulação com o Presidente de Júri, o Jurado é responsável pela preparação, realização e gestão do concurso, de acordo com os regulamentos do Campeonato das Profissões, podendo assessorar o Presidente de Júri em áreas específicas;
- O jurado, para além da responsabilidade associada à gestão da prova, representa o seu concorrente de acordo com previsto no Regulamento;
- Antes da competição, apoia na preparação os detalhes finais da prova, critérios, subcritérios e aspetos a serem avaliados, e a sua ponderação, bem como todos os detalhes associados ao espaço, equipamentos, matérias-primas e ferramentas;
- O Jurado garante que as Provas são explicadas detalhadamente aos concorrentes, designadamente: i) Os critérios de avaliação; ii) A "check-list" de Saúde, Segurança e a "check-list" de Transparência e Equidade, incluindo medidas disciplinares em caso de incumprimento;
- O jurado procede à avaliação das provas de forma imparcial e justa, assegurando os resultados das avaliações em segredo.

6.3 CHEFE DE OFICINA

NOMEAÇÃO

De acordo com o prescrito no Regulamento do Campeonato das Profissões o chefe de oficina é nomeado pela organização, sendo um técnico qualificado na profissão em apreço, sendo desejável possuir conhecimento dos procedimentos inerentes ao campeonato das profissões.

RESPONSABILIDADES RELEVANTES

O chefe de oficina detém as seguintes atribuições e responsabilidade:

- a responsabilidade pela montagem do espaço oficinal, instalações, máquinas, ferramentas, conexões elétricas e outras, e todos os itens especiais listados nas "Prescrições Técnicas da Profissão";
- preparação de instrumentos e equipamentos para as avaliações, materiais necessários à execução da prova, garantindo níveis de qualidade adequados ao evento;
- preparar os postos de trabalho com os equipamentos requeridos de acordo com o layout aprovado e dotações de material por concorrente devidamente organizados e embalados;
- garantir que o local da competição fica conforme as normas de Saúde, Segurança e Higiene, providenciando acessos, locais de trabalho e de passagem devidamente identificados, assim como os meios de proteção coletiva e fixa adequados à profissão pela qual é responsável, garantindo que os meios de socorro e emergência se encontram acessíveis.
- no decurso da profissão, promover a adaptação ao posto trabalho por parte dos concorrentes, dando todas as explicações necessárias e promovendo o treino nas máquinas sempre que necessário, fornecendo para isso os materiais ou equipamentos adequados;

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

- findo o evento, proceder à desmontagem dos equipamentos de acordo com o programa aprovado e as normas estabelecidas, no que poderá ser coadjuvado por técnicos das empresas patrocinadoras.

7 ORGANIZAÇÃO DA COMPETIÇÃO

A prova deve ser acompanhada da lista exaustiva, que identifique e especifique, de forma precisa, qualitativa e quantitativa, os consumíveis e matérias primas específicas a preparar por concorrente. No âmbito das listas de infraestruturas, materiais e equipamentos referenciados nesta descrição técnica, **não são tidos em consideração a indicação a qualquer marca comercial**.

Será na base da prova a elaborar que, em função dos apoios e patrocínios que se vierem a verificar ou, na ausência destes, que se identificarão os modelos e/ou marcas dos veículos a considerar no desenvolvimento das provas.

7.1 MATERIAIS GENÉRICOS

Toda a lista de materiais genéricos a seguir identificados são **fornecidos pelo organizador ou entidade(s) patrocinadora(s)** da competição e a quantidade deverá ser adequada ao n.º de concorrentes e jurados em competição.

- Mesas e Cadeiras;
- Balcão de receção;
- Decorações para receção;
- Kit primeiros socorros;
- Cacifos e material de economato diverso;
- Computador e impressora
- Relógio de parede;
- Extensões elétricas.

7.2 INFRAESTRUTURAS TÉCNICAS

Os requisitos de infraestrutura técnica a seguir identificados são **fornecidos pelo organizador** da competição e a quantidade deverá ser adequada ao n.º de concorrentes em competição.

- Potência elétrica adequada ao equipamento a utilizar (por concorrente);
- Iluminação apropriada;

Nota: Em cada competição os Jurados devem rever e atualizar a lista de infraestruturas.

7.3 EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS

Toda a lista de infraestruturas e equipamentos específicos a seguir identificados são **fornecidos pelo organizador ou entidade(s) patrocinadora(s)** da competição e a quantidade deverá ser adequada ao n.º de concorrentes em competição.

Mesas

Cadeiras

Balcão

Computador

Impressora

Candeeiro

Cesto para papéis

Mesa de apoio para lobby

Cadeirões para lobby

Relógio de parede

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

Estojo de primeiros socorros

Copo para lápis e canetas

Gavetas de acrílico para papeis

Peça ou arranjo para decoração da receção

Telefone ligado em rede

Calculadora

Tesoura

Cofre para receção (pode ser simulado)

Gaveta de caixa ou cofre portátil

Cronómetro

Programador de chaves (pode ser simulado)

Máquina multibanco (pode ser simulado)

Malas de viagem

Agrafador

Furador

7.4 FERRAMENTAS E MATÉRIAS PRIMAS TIPO

Os concorrentes deverão ser portadores das suas ferramentas individuais, usuais para a profissão, devendo as mesmas estar em bom estado de funcionamento e de proteção.

A seguinte lista de ferramentas deverá ser tida em consideração na elaboração da prova e, como tal, estar garantido pela entidade organizadora no local da competição, exceto se as mesmas forem da responsabilidade do concorrente:

Caixa de agrafes

Caixa de clips grandes

Tonner

Resmas de papel

Micas

Post its

Separadores Alfabéticos

Separadores mês

Separadores cores (12)

Dossiers lombada estreita

Dossiers lombada larga

Lapis

Canetas Azuis

Canetas Vermelhas

Caneta verde

Afias

Borrachas

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

Caixa de elásticos

Corretor

Fita cola

Envelopes A4

Marcadores de cores diferentes

7.5 FERRAMENTAS E MATERIAIS DA RESPONSABILIDADE DO CONCORRENTE

Fardamento de acordo com o *standard* da hotelaria:

Casaco de fato azul-escuro ou preto

Saia ou calças de fato azul-escuro ou preto

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

Camisa branca manga comprida

Lenço ou gravata cor ao critério da entidade representada

Collants cor da pele para as concorrentes e meias pretas para os concorrentes

Sapatos pretos tacão para as concorrentes e sapatos clássicos com cordão para os concorrentes

7.6 MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PROIBIDOS NA ÁREA DE COMPETIÇÃO

Na área de trabalho é apenas permitido o equipamento/material fornecido ou que sendo dos concorrentes tenha aprovação do júri. No caso de um concorrente não seguir esta orientação, poderá sofrer penalização no critério "preparação do trabalho" da respetiva prova.

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

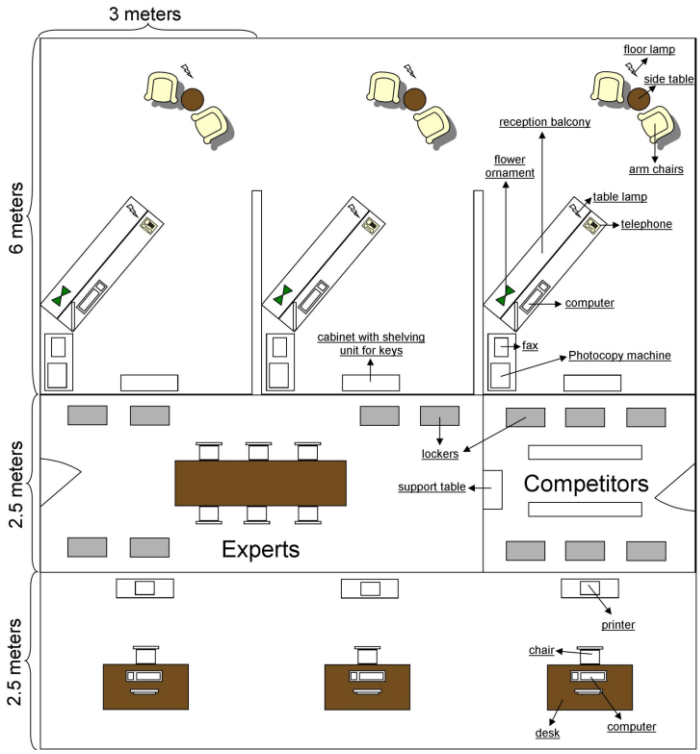
Os jurados devem informar, clara e inequivocamente, sobre os tipos de materiais e equipamentos que não devem circular na área da competição.

Os concorrentes NÃO devem trazer:

- Qualquer meio de captação de imagem e/ou som;
- Qualquer adorno que não fizer parte do especificado no ponto anterior, p. ex. pulseiras, fios, etc.;
- Telemóvel;
- Bloco de apontamentos, ou outro dispositivo que sirva para anotações;

7.7 LAY-OUT TIPO DA COMPETIÇÃO/PROVA

7.7.1. Layout genérico de referência do espaço da competição



Nota: Dimensões, n.º de postos de trabalho e *layout* variam em função das caraterísticas do espaço e do n.º de concorrentes.

- O piso deve ser regular;
- Desejavelmente, o espaço para cada posto de trabalho deverá ser de ?;
- Distância mínima do público: 3 metros

7.8 ATIVIDADES DE PROMOÇÃO DA PROFISSÃO

Sempre que as condições o permitam, deverá a organização, os patrocinadores e a equipa de jurados trabalhar nos espaços contíguos à competição formas de promover a profissão, as quais poderão ser de demonstração, através de meios audiovisuais ou de espaços de experimentação, onde os visitantes sejam convidados a experimentar operações específicas da profissão em apreço.

7.9 SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA / FINANCEIRA E AMBIENTAL

Em cada competição, os Jurados devem rever e melhorar a lista de infraestruturas, tendo em conta os princípios da sustentabilidade. Tendo em vista a otimização dos recursos, deve constar apenas o indispensável, evitando o desnecessário e o excessivo.

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

Sempre que possível deverá ser dada preferência a materiais com menor impacto ambiental. Igualmente, deverão ser previstas na ficha de avaliação da prova, formas de penalizar os concorrentes pelo desperdício que produzam. Nas profissões em que o fator criatividade seja determinante, os materiais complementares (que não sejam comuns a todos os concorrentes) devem ser da responsabilidade dos concorrentes. Nestas profissões a sustentabilidade deve constar nos critérios de avaliação

8 ANEXOS

Anexo 1	*Links* a vídeos e outra informação promocional com exemplos da competição e do processo de trabalho
Anexo 2	Ficha de segurança da profissão
Anexo 3	Exemplo de Check-List de avaliação
Anexo 4	Conceitos

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

Anexo 1

Links a vídeos e outra informação promocional com exemplos da competição e do processo de trabalho;

http://www.youtube.com/watch?v=B3pb8y-0Cos
http://www.youtube.com/watch?v=wyqfYJX23lg
http://www.youtube.com/watch?v=s3aR3yP4aKg&feature=related
http://www.youtube.com/watch?v=NNpnJRLiZws&feature=related

Anexo 2

Ficha de Segurança

57. RECEPÇÃO HOTELEIRA

FICHA DE SEGURANÇA

PROCEDIMENTOS GERAIS

Familiarize-se com as regras de segurança, nomeadamente com a segurança elétrica geral, segurança das máquinas e ferramentas e as exigências do equipamento de proteção individual.

SEGURANÇA DE MÁQUINAS

Não é permitida a utilização de equipamentos de trabalho, máquinas ou ferramentas elétricas sem marcação CE ou em mau estado de conservação e/ou funcionamento.

SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS

Leia os rótulos e cumpra as indicações no manuseamento de substâncias perigosas.

LIMPEZA

- As áreas da competição devem ser mantidas limpas e organizadas;
- As zonas de passagem devem ser mantidas limpas e desobstruídas;
- Na área de competição, tenha certeza que nenhum material interfere com o funcionamento do concorrente adjacente à sua área e que as suas ações não impedem o trabalho dele.

PERIGOS	RISCOS SIGNIFICATIVOS
• Interação com ecrãs; • Contacto equipamentos elétricos; • Posturas incorretas.	• Diminuição da acuidade visual, cansaço ocular; • Eletrização; • Lesões da coluna e músculo-esqueléticas.

EQUIPAMENTO DE PROTECÇÃO INDIVIDUAL

Pessoal autorizado a entrar na área de competição

Chefes de Equipa
Chefes de Oficina
Delegados Técnicos
Observadores
Jurados

Concorrentes

Legenda:	Requerido	Recomendado

Para sua segurança cumpra as regras!

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

Anexo 3

Exemplo de Ficha de Avaliação de Desempenho

	Nome da Profissão	
	Recepção Hoteleira	
	Critérios de avaliação	**Valores**
A	Atendimento telefónico (10 Min Tempo máximo)	10,00
B	Reservas (10 Min Tempo máximo)	15,00
C	Check-in (25 Min Tempo máximo)	15,00
D	Informações e pedidos no hotel(25 Min Tempo máximo)	15,00
E	Informações turísticas(25 Min Tempo máximo)	15,00
F	Situações excecionais(25 Min Tempo máximo)	10,00
G	Mudança de turno(10 Min Tempo máximo)	5,00
H	Check-out(25 Min Tempo máximo)	15,00

Sub Critério A	Subcritérios Nome ou Descrição	Tipo de Aspeto O = Obj S = Sub	Aspeto - Descrição do aspeto a avaliar	Apenas para Avaliação Objetiva		Avaliação Máxima Critério A
				Requisito ou Dimensão nominal	Informações extra	10,00
		S	Apresentação Pessoal			0,50
		S	Fardamento			0,50
A1	**Atendimento telefónico**					
		O	Operações gerais com telefone		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,30
		O	Informação de serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,10
		S	Atitude			0,15
		S	Postura			0,15
		O	Demonstra confiança no diálogo		N/S	0,25
		S	Comunicação verbal português			0,25
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Despede-se do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,10
A2	**Atendimento telefónico**					
		O	Operações gerais com telefone			0,30
		S	Atitude			0,15
		S	Postura			0,15
		O	Demonstra confiança no diálogo		N/S	0,25
		S	Comunicação verbal Inglês			0,65
		O	Utiliza documentos adequados			0,20
		O	Despede-se do cliente			0,10
A3	**Atendimento telefónico**					
		O	Operações gerais com telefone		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,30
		O	Informação de serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,10
		S	Atitude			0,15
		S	Postura			0,15
		O	Demonstra confiança no diálogo		N/S	0,25
		S	Comunicação verbal Inglês			0,65
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Despede-se do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,10
A4	**Atendimento telefónico**					
		O	Operações gerais com telefone		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,3
		O	Informação de serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,2
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,1
		S	Atitude			0,15
		S	Postura			0,15
		O	Demonstra confiança no diálogo		N/S	0,25
		S	Comunicação verbal português			0,25
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,2
		O	Despede-se do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,1

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

A5	**Atendimento telefónico**					
		O	Operações gerais com telefone		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,3
		O	Informação de serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,2
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,1
		S	Atitude			0,15
		S	Postura			0,15
		O	Demonstra confiança no diálogo		N/S	0,25
		S	Comunicação verbal português			0,25
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,2
		O	Despede-se do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,1
Sub Critério B	Subcritérios Nome ou Descrição	Tipo de Aspeto O = Obj S = Sub	Aspeto - Descrição do aspeto a avaliar	Apenas para Avaliação Objetiva		Avaliação Máxima Critério B
				Requisito ou Dimensão nominal	Informações extra	15,00
		S	Apresentação Pessoal			0,75
		S	Fardamento			0,75
B1	**Atendimento pessoal no front desk**					
		O	Assiste imediatamente o cliente		N/S	0,25
		S	Atitude			0,75
		O	Sorri		N/S	0,25
		S	Postura			0,75
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,50
		S	Comunicação verbal Inglês			1,00
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	1,00
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	1,00
		O	Procede à reserva		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	1,00
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	1,00
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,25
B2	**Pedido de reserva por telefone**					
		S	Atitude			0,75
		S	Postura			0,75
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,75
		S	Comunicação verbal português			0,75
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Procede à reserva		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	1,00
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,25
Sub Critério C	Subcritérios Nome ou Descrição	Tipo de Aspeto O = Obj S = Sub	Aspeto - Descrição do aspeto a avaliar	Apenas para Avaliação Objetiva		Avaliação Máxima Critério C
				Requisito ou Dimensão nominal	Informações extra	15,00
		S	Apresentação Pessoal			0,75
		S	Fardamento			0,75
C1	**Preparação de check-in**					
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Cumpre os procedimentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Consulta de documentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	1,00
		O	Preenchimento de documentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
C2	**Check-in Agência de Viagens**					
		S	Atitude			0,70
		S	Postura			0,70
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,25
		S	Comunicação verbal inglês			0,50
		O	Pede identificação de todos os hóspedes		N/S	0,50
		O	Pede Voucher ao cliente		N/S	0,45
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Preenchimento de documentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Guarda a bagagem		N/S	0,25
		O	Encaminha o Cliente para o quarto desejando-lhe boa estadia		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

C3	**Check-in Empresa**					
		S	Atitude			0,70
		S	Postura			0,70
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,50
		S	Comunicação verbal Português			0,50
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Preenchimento de documentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Encaminha o Cliente para o quarto desejando-lhe boa estadia		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
Sub Critério D	**Subcritérios Nome ou Descrição**	**Tipo de Aspeto O = Obj S = Sub**	**Aspeto - Descrição do aspeto a avaliar**	**Apenas para Avaliação Objetiva**		**Avaliação Máxima Critério D**
				Requisito ou Dimensão nominal	**Informações extra**	**15,00**
		S	Apresentação Pessoal			0,50
		S	Fardamento			0,50
D1	**Pedido no Hotel**					
		S	Atitude			0,50
		S	Postura			0,50
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,25
		S	Comunicação verbal Inglês(1,4)			0,50
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,25
D2	**Informação no Hotel**					
		S	Atitude			0,50
		S	Postura			0,50
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,25
		S	Comunicação verbal Português			0,50
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,25
D3	Pedido no Hotel					
		S	Atitude			0,50
		S	Postura			0,50
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,25
		S	Comunicação verbal Português			0,50
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,25
D4	Pedido no Hotel					
		S	Atitude			0,50
		S	Postura			0,50
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,25
		S	Comunicação verbal Inglês(1,4)			0,50
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,25
Sub Critério E	**Subcritérios Nome ou Descrição**	**Tipo de Aspeto O = Obj S = Sub**	**Aspeto - Descrição do aspeto a avaliar**	**Apenas para Avaliação Objetiva**		**Avaliação Máxima Critério E**
				Requisito ou Dimensão nominal	**Informações extra**	**15,00**
		S	Apresentação Pessoal			0,25
		S	Fardamento			0,25
E1	**Informações Turisticas**					
		S	Atitude			0,20
		S	Postura			0,20
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Small talk		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,40
		S	Comunicação verbal Português			0,20
		O	Demonstra ter bons conhecimentos sobre a região		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Disponibiliza informação pedida		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,20

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

E2	**Informações Turisticas**					
		S	Atitude			0,20
		S	Postura			0,20
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Small talk		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,40
		S	Comunicação verbal Inglês			0,30
		O	Demonstra ter bons conhecimentos sobre a região		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Disponibiliza informação pedida		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,20
E3	**Informações Turisticas**					
		S	Atitude			0,20
		S	Postura			0,20
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Small talk		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,40
		S	Comunicação verbal Inglês			0,30
		O	Demonstra ter bons conhecimentos sobre a região		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Disponibiliza informação pedida		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,20
E4	**Informações Turisticas**					
		S	Atitude			0,20
		S	Postura			0,20
		O	Promoção dos serviços do hotel		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Small talk		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,40
		S	Comunicação verbal Português			0,40
		O	Demonstra ter bons conhecimentos sobre a região		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Disponibiliza informação pedida		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,20
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,40
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,20

Sub Critério F	Subcritérios Nome ou Descrição	Tipo de Aspeto O = Obj S = Sub	Aspeto - Descrição do aspeto a avaliar	Apenas para Avaliação Objetiva		Avaliação Máxima Critério F
				Requisito ou Dimensão nominal	Informações extra	10,00
		S	Apresentação Pessoal			0,50
		S	Fardamento			0,50
F1	**Situações excecionais**					
		S	Atitude			0,25
		S	Postura			0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
		O	Small talk		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		S	Comunicação verbal Português			0,25
		O	Entende a urgência da situação		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Trata da situação de forma adequada		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
F2	**Situações excecionais**					
		S	Atitude			0,25
		S	Postura			0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
		O	Small talk		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		S	Comunicação verbal Inglês			0,25
		O	Entende a urgência da situação		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Trata da situação de forma adequada		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
F3	**Situações excecionais**					
		S	Atitude			0,25
		S	Postura			0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25
		O	Small talk		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		S	Comunicação verbal Português			0,25
		O	Entende a urgência da situação		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Trata da situação de forma adequada		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Realiza o pedido do cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,25

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

Sub Critério G	Subcritérios Nome ou Descrição	Tipo de Aspeto O = Obj S = Sub	Aspeto - Descrição do aspeto a avaliar	Apenas para Avaliação Objetiva		Avaliação Máxima Critério G
				Requisito ou Dimensão nominal	Informações extra	5,00
		S	Apresentação Pessoal			0,75
		S	Fardamento			0,75
G1	Mudança de Turno					
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Cumpre os procedimentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Consulta documentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Conta a caixa		N/S	0,25
		O	Preenchimento de documentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	1,00
Sub Critério H	Subcritérios Nome ou Descrição	Tipo de Aspeto O = Obj S = Sub	Aspeto - Descrição do aspeto a avaliar	Apenas para Avaliação Objetiva		Avaliação Máxima Critério H
				Requisito ou Dimensão nominal	Informações extra	15,00
		S	Apresentação Pessoal			0,75
		S	Fardamento			0,75
H1	Preparação de check out					
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Cumpre os procedimentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Consulta documentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
		O	Preenchimento de documentos		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,75
H2	Check out Agência de Viagens					
		S	Atitude			0,75
		S	Postura			0,75
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,50
		O	Pergunta se o cliente gostou do hotel/estadia		N/S	0,25
		O	Pergunta se o cliente consumiu alguma coisa do mini-bar		N/S	0,25
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Acede ao pedido do cliente de chamar o taxi		N/S	0,25
		O	Verifica faturas		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Dobra corretamente a fatura de extras e dá ao cliente		N/S	0,25
		O	Pergunta se o cliente precisa de ajuda com as bagagens		N/S	0,25
		O	Despede-se do cliente		N/S	0,50
H3	Check out Operador Turistico					
		S	Atitude			0,75
		S	Postura			0,75
		S	Comunicação verbal em Inglês			0,50
		S	Demonstra confiança no diálogo			0,50
		O	Pergunta se o cliente gostou do hotel/estadia		N/S	0,25
		O	Pergunta se o cliente consumiu alguma coisa do mini-bar		N/S	0,25
		O	Utiliza documentos adequados		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Escuta ativa/focado no cliente		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Verifica faturas		Falta 1 info/procedimento(-25%), faltam 2 infos/proc(-50%),faltam 3 infos/proc(75%), faltam 4 infos/proc(100%)	0,50
		O	Dobra corretamente a fatura de extras e dá ao cliente		N/S	0,25
		O	Guarda bagagens do cliente		N/S	0,25
		O	Deseja bom passeio ao cliente		N/S	0,25
						Avaliação Máxima
						100,00

Anexo 4

Conceitos

REFERENCIAL DE EMPREGO

O referencial de emprego elenca, para cada profissão, a **designação da profissão** e a **descrição geral da atividade profissional**, as **atividades operacionais** e as **áreas de competência nucleares** identificadas a partir dos referenciais nacionais e internacionais.

DESIGNAÇÃO DA PROFISSÃO

Identifica a designação do profissional no âmbito do mercado de trabalho, tendo por referência a designação estabelecida no âmbito da ANQEP e/ou da *WorldSkills International.*

DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO

Descreve, de forma sintética, o objetivo da profissão e a sua importância para o mercado de trabalho, designadamente na produção de um determinado produto ou serviço. É utilizada a descrição existente no Perfil Profissional da ANQEP e/ou da *WolrdSkills International*.

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.

ATIVIDADES OPERACIONAIS

Identificação das atividades que integram a profissão, numa lógica de processo produtivo. Compreende a decomposição da profissão em atividades (numa lógica funcional ou processual), identificadas a partir do referencial nacional, designadamente do Perfil profissional da profissão constante do CNQ.

ÁREAS DE COMPETÊNCIA

Refere-se a uma **combinação de conhecimentos, aptidões e atitudes** adequados a um determinado contexto profissional, tendo em vista o desenvolvimento, no todo ou em parte, de um bem, seja ele um produto e/ou serviço, com valor para o mercado de trabalho. A cada área de competência associar-se-á um peso relativo da sua importância para a profissão. Esse peso poderá ser identificado a partir da complexidade, utilização, criticidade ou outro.

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Considerando que a avaliação pretende aferir se um desempenho está de acordo com um padrão planeado, esperado e desejado, os critérios de avaliação segmentam o referencial de emprego em 8 grandes áreas (de competência ou funcionais). Ou seja, os critérios de avaliação definem o âmbito da avaliação do desempenho profissional esperado.

SUB-CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

O subcritério de avaliação é a decomposição do critério de avaliação (em áreas de produção ou do conhecimento), facilitando o desenvolvimento de instrumentos de medição do desempenho (aspetos) de forma clara, justa e transparente.

MÓDULO DA COMPETIÇÃO

Os módulos estruturam a prova, integrando, de forma organizada, um conjunto de tarefas e/ou operações afins, tendo em vista o desenvolvimento de um produto ou serviço com valor para o mercado de trabalho. O módulo de avaliação poderá responder no todo ou em parte a uma área de competência.

ASPETOS (INDICADORES)

Os aspetos (indicadores de avaliação) decorrem da decomposição dos subcritérios em indicadores de desempenho esperados, vertidos numa ficha de avaliação/grelha de observação, que facilite a medição do desempenho no desenvolvimento da prova, considerando as tarefas, operações atitudes e comportamentos esperados e observáveis. Podem ser considerados aspetos a altura, ângulo, peso, nivelamento, erros, tolerâncias, tempo de execução, processo, etc.

PROVA

É o instrumento que fornece a informação necessária e específica de execução das tarefas a executar, de acordo com o perfil de emprego, áreas de competência, critérios e subcritérios de avaliação definidos (para jurados e concorrentes).

FICHA DE AVALIAÇÃO/GRELHA DE OBSERVAÇÃO

É o instrumento de base dos jurados para observação do desempenho dos concorrentes para a correspondente avaliação. A observação poderá desenvolver-se em tempo real (isto é, no decurso da execução), ou na lógica do produto final.

LISTA DE INFRAESTRUTURAS, MATERIAIS, FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS

Refere-se à identificação das caraterísticas das infraestruturas, materiais, ferramentas e equipamentos necessários à organização e desenvolvimento da prova.

LAYOUT-TIPO DA COMPETIÇÃO

Refere-se à organização do espaço da competição, identificando áreas e posicionamento de postos de trabalho e de áreas associadas a jurados, chefe de oficina e concorrentes.

© Worldskills Portugal. Todos os direitos reservados.