



DESCRITIVO TÉCNICO

CAMPEONATO NACIONAL DAS PROFISSÕES | SKILLSPORTUGAL SETÚBAL 2020

RECEÇÃO HOTELEIRA

TÍTULO

WorldSkills Portugal - **Descritivo Técnico** da Competição de **Recepção Hoteleira**

PROMOTOR E CONCETOR

Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. - Departamento de Formação Profissional

R. de Xabregas, 52, 1949-003 Lisboa

Tel: (+351) 21 580 3010 E-mail: wsp@iefp.pt

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
- Maria Germano – Secretariado da WorldSkills Portugal
- Vanda de Jesus | Presidente de Júri da WorldSkills Portugal

DESIGN

- Sandra Sousa Bernardo - WorldSkills Portugal | Marketing & Comunicação
- Nuno Viana – Conceção e Design Gráfico

Nos termos do Regulamento em vigor, este Descritivo Técnico está aprovado pela *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 | <ul style="list-style-type: none"> • 811182 - Rececionista de Hotel (Referencial CNQ) • 57 – Hotel Reception (WorldSkills Europe) • 56 – Hotel Reception (WorldSkills International) |
|----------------------------------|---|

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 Comitês Estratégicos e Técnicos das referidas Organizações. Cabe ao IEFP a promoção, organização e realização de todas as atividades relacionadas com os Campeonatos das Profissões.

O Descritivo Técnico é o instrumento que elenca as condições de desenvolvimento da competição contextualizada no âmbito de uma determinada profissão.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 3 |
| 1.1 ENQUADRAMENTO | 3 |
| 1.2 RELEVÂNCIA E SIGNIFICADO DO PRESENTE DESCRITIVO TÉCNICO (DT) | 3 |
| 1.3 DOCUMENTOS ASSOCIADOS AO DESENVOLVIMENTO DO DT | 3 |
| 2 REFERENCIAL DE EMPREGO | 4 |
| 2.1 DESIGNAÇÃO E DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO | 4 |
| 2.2 ATIVIDADES OPERACIONAIS | 4 |
| 2.3 ÁREAS/UNIDADES DE COMPETÊNCIA | 5 |
| 2.4 PROJETO-TIPO NO ÂMBITO DO MERCADO DE TRABALHO (PROVA-TIPO) | 10 |
| 2.5 QUADRO: ÁREAS/UNIDADES DE COMPETÊNCIA vs CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO vs MÓDULOS | 12 |
| 3 REFERENCIAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO..... | 13 |
| 3.1 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO | 13 |
| 3.2 ESTRUTURA GLOBAL DA PROVA | 14 |
| 3.3 RELAÇÃO ENTRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E OS MÓDULOS DA COMPETIÇÃO..... | 15 |
| 3.4 MÓDULOS: FASES DE PRÉ-SELEÇÃO, REGIONAL E NACIONAL | 16 |
| 3.5 PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO | 17 |
| 4 ESTRUTURA DA PROVA | 17 |
| 4.1 NOTAS GERAIS | 17 |
| 4.2 FORMATO/ESTRUTURA DA PROVA | 18 |
| 4.3 FICHA DE AVALIAÇÃO | 19 |
| 4.4 DESENVOLVIMENTO DA PROVA..... | 19 |
| 5 REQUISITOS DE SEGURANÇA..... | 20 |
| 5.1 GERAIS | 20 |
| 5.2 ESPECÍFICOS..... | 20 |
| 6 ORGANIZAÇÃO DA COMPETIÇÃO | 21 |
| 6.1 INFRAESTRUTURAS TÉCNICAS | 21 |
| 6.2 EQUIPAMENTOS GENÉRICOS | 21 |
| 6.3 EQUIPAMENTOS TÉCNICOS | 21 |
| 6.4 FERRAMENTAS E MATÉRIAS PRIMAS TIPO a preparar pela organização | 22 |
| 6.5 FERRAMENTAS E MATERIAIS DA RESPONSABILIDADE DO CONCORRENTE | 23 |
| 6.6 MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PROIBIDOS NA ÁREA DE COMPETIÇÃO | 24 |
| 6.7 LAY-OUT TIPO DA COMPETIÇÃO/PROVA | 25 |
| 6.8 ATIVIDADES DE PROMOÇÃO DA PROFISSÃO | 26 |
| 6.9 SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA / FINANCEIRA E AMBIENTAL | 26 |
| 7 ANEXOS..... | 26 |
| 1 - Links a vídeos e outra informação promocional com exemplos da competição | |
| 2 - Ficha de Segurança da Profissão | |
| 3 - Exemplo de ficha de avaliação do CIS | |
| 4 - Conceitos | |

1 INTRODUÇÃO

1.1 ENQUADRAMENTO

| PROFISSÃO: RECEÇÃO HOTELEIRA |
|---|
| <p>Natureza da competição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individual |
| <p>Aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| <p>Condições de participação no campeonato das profissões:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ≤ 21 anos (a 31 de dezembro de 2020) • Experiência: |

1.2 RELEVÂNCIA E SIGNIFICADO DO PRESENTE DESCRITIVO TÉCNICO (DT)

Nos termos do Regulamento do Campeonato das Profissões, 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 **Receção Hoteleira** constituindo-se como um guia para a preparação dos jovens e formadores para os campeonatos, para a elaboração e organização das provas e própria qualidade do campeonato e da formação profissional.

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 International* – O que fazemos
<https://worldskills.org/what/>
- *WorldSkills International* - Quadro das Normas de Especificação
<https://worldskills.org/what/projects/wsss/>
- Catálogo Nacional de Qualificações - Perfil profissional e de formação
http://www.catalogo.anqep.gov.pt/PDF/QualificacaoPerfilPDF/1680/811182_Perfil
- *WorldSkills International* - Recursos *on-line*
<https://worldskills.org/skills/>

2 REFERENCIAL DE EMPREGO

2.1 DESIGNAÇÃO E DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO

Designação da atividade

Técnico/a de Recepção Hoteleira

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 última 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/a Técnico/a de Recepção Hoteleira desenvolve as seguintes atividades operacionais:

1. Efetuar 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 carácter 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.

2.3 ÁREAS/UNIDADES DE COMPETÊNCIA

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. Organização do trabalho | 5% |

- Os concorrentes terão 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 **terão 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
- Identificar e organizar os vários documentos
- Garantir a funcionalidade da receção
- Cumprimento das regras de HST

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|--|--------------------------|
| 2. Comunicação, atendimento e relações interpessoais | 15% |

Os concorrentes terão 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

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|---------------------|--------------------------|
|---------------------|--------------------------|

- Importância da apresentação pessoal
- Importância da área de receção do hotel para criar uma (boa) primeira impressão

Os concorrentes **terão 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
- 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

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|---------------------|--------------------------|
|---------------------|--------------------------|

| | |
|---|------------|
| 3. Procedimentos de reserva de hotel | 10% |
|---|------------|

Os concorrentes terão 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 **terão de conseguir:**

- Receber uma reserva do indivíduo em pessoa, por telefone, por e-mail, fax ou carta

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|--|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Registrar 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: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Receber reserva • Registo de reservas • Aceitar alterações de reserva • Solicitar garantia de reserva | |

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 4. Procedimentos de Check-in | 20% |

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

- Exigências legais em matéria de documentação e registos para hóspedes nacionais e internacionais do hotel
- Sistemas eletrónicos e manuais para check-in dos hóspedes
- Os procedimentos e protocolos para a emissão de chaves
- Os diferentes tipos de chaves tradicionais e eletrónicas
- 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 **terão 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

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|---|--------------------------|
| 5. Administração e procedimentos de back-office | 10% |

Os concorrentes terão 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 **terão de conseguir**:

- Usar computadores e software de escritório de forma eficiente
- Preencher documentos e dados de forma física e eletronicamente
- 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 físicos e eletrónicos
- Controlar contas correntes dos clientes
- Tratamento estatístico
- Utilização de aplicações informáticas

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|-----------------------|--------------------------|
| 6. Promoção de vendas | 5% |

Os concorrentes terão 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 **terão 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 exposições 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

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|--|--------------------------|
| 7. Gerir reclamações e situações excecionais | 15% |

Os concorrentes terão 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 **terão 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

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|--|--------------------------|
| UNIDADES DE COMPETÊNCIA: <ul style="list-style-type: none"> • Prever e antecipar situações indesejáveis • Atender reclamações/situações inesperadas • Tratar reclamações • Aplicar planos de emergência se necessário | |

| ÁREA DE COMPETÊNCIA | Importância relativa (%) |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 8. Procedimentos de check-out | 20% |

Os concorrentes **conhecer e compreender:**

- O horário de check-out
- Procedimentos de faturação 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 **terão 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/a concorrente terá de solucionar um problema concreto do mercado de trabalho**, associado à **gestão de uma receção de hotel**.

A **estrutura do projeto (Prova)** a desenvolver, de acordo com especificações técnicas pré-estabelecidas, deverá assentar em 6 áreas de atividade (módulos):

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

Como **aspetos críticos de sucesso** associados ao projeto a desenvolver, importa considerar:

- a) Apresentação e comunicação;
- b) Atendimento telefónico;
- c) Atendimento no front-desk;
- d) Procedimentos de reservas;
- e) Reação a situações excecionais;
- f) Procedimentos de back-office.

3 REFERENCIAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

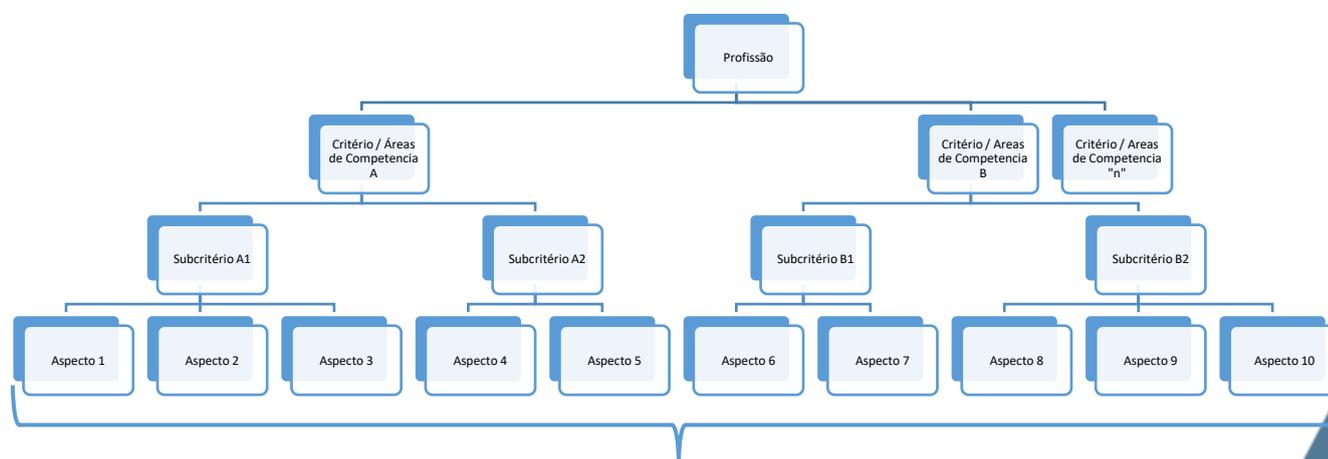
Decorrente da análise do perfil de emprego, ponderadas as importâncias relativas das diversas áreas de competência, os critérios de avaliação a considerar na elaboração da prova são os seguintes:

- A - Organização do trabalho
- B - Comunicação, atendimento e relações interpessoais
- C - Procedimentos de reserva de hotel
- D - Procedimentos de check-in
- E - Administração e procedimentos de back-office
- F - Promoção de vendas
- G - Gerir reclamações e situações excecionais
- H - Procedimentos de check-out

Os critérios de avaliação e a respetiva notação para esta prova em concreto são as constantes do quadro seguinte:

| Critérios de Avaliação | | Natureza e Ponderação | | |
|------------------------|---|-----------------------|-----------|------------|
| | | Mensurável | Ajuizável | Total |
| A | Organização do trabalho | 4 | 4 | 8 |
| B | Comunicação, atendimento e relações interpessoais | 6 | 6 | 12 |
| C | Procedimentos de reserva de hotel | 4 | 4 | 8 |
| D | Procedimentos de check-in | 8 | 8 | 16 |
| E | Administração e procedimentos de back-office | 6 | 6 | 12 |
| F | Promoção de vendas | 6 | 6 | 12 |
| G | Gerir reclamações e situações excecionais | 8 | 8 | 16 |
| H | Procedimentos de check-out | 8 | 8 | 16 |
| Total | | 50 | 50 | 100 |

Nota: Cada critério será dividido em subcritérios e estes divididos em aspetos a observar.



A observar/avaliar no decorrer da Prova

3.2 ESTRUTURA GLOBAL DA PROVA

O objetivo da prova é fornecer condições de evidência das competências requeridas no âmbito da profissão e proporcionar 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/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 produto ou serviço, e a avaliação do conhecimento teórico está limitado ao estritamente necessário à conclusão prática do projeto (prova).

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 hóspedes, efetuada pela receção.

Neste contexto, no caso da competição em apreço, a estrutura da prova assenta no âmbito dos seguintes 6 módulos de competição.

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

No âmbito da prova, os postos de trabalho são fixos e as provas desenvolvidas pelos concorrentes em regime de rotação/alternância entre os diversos postos de trabalho.

A prova tem duração total entre 16 e 22 horas.

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

| Quadro Módulos Tempo Dia de prova | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | | | |
| | Módulos | Tempo | Dia sugerido |
| 1 | Reservas | 3 horas | C1-C3 |
| 2 | Check-in | 4 horas | C1-C3 |
| 3 | Informações turísticas e pedidos no hotel | 3 horas | C2-C3-C4 |
| 4 | Situações excecionais | 4 horas | C3 |
| 5 | Back-office | 4 horas | Todos |
| 6 | Check-out | 4 horas | C2-C4 |

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

A relação entre os critérios de avaliação e os módulos de competição são as descritas no quadro seguinte:

|  | | Critérios de Avaliação | | | | | | | |
|---|---|-------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------|--|--------------------|---|----------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H |
| | | Organização do trabalho | Comunicação, atendimento e relações interpessoais | Procedimentos de reserva de hotel | Procedimentos de check-in | Administração e procedimentos de back-office | Promoção de vendas | Gerir reclamações e situações excecionais | Procedimentos de check-out |
| Módulos | Reservas | x | x | x | | x | x | | |
| | Check-in | x | x | | x | x | x | | |
| | Informações turísticas e pedidos no hotel | x | x | x | x | | x | | x |
| | Situações excecionais | x | x | | | | | x | |
| | Back-office | x | x | | | x | x | | |
| | Check-out | x | x | | | x | x | | x |

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

| Quadro correspondência de Critérios de Avaliação Módulos Fases do Campeonato | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|----------|---|-----------------------|-------------|-----------|---------------------------------------|-------|------|---------------------------------------|-------|------|--|--|--|
|  Critérios de Avaliação | | Módulos de Avaliação | | | | | | Fase de Pré-seleção | | | Fase Regional | | | Fase Nacional | | |
| | | Reservas | Check-in | Informações turísticas e pedidos no hotel | Situações excecionais | Back-office | Check-out | Referência | | | | | | | | |
| | | | | | | | | 25% do previsto no Descritivo Técnico | | | 50% do previsto no Descritivo Técnico | | | 100% do previsto no Descritivo Técnico | | |
| | | Carga Horária: | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 6 horas | | | 14 horas | | | 22 horas | | | | | | | | |
| | | Nível de exigência da prova | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Baixa | Média | Alta | Baixa | Média | Alta | Baixa | Média | Alta | Baixa | Média | Alta | | | |
| A | Organização do trabalho | | x | | | | | | | x | | | x | | | |
| B | Comunicação, atendimento e relações interpessoais | | x | | | | | | | x | | | x | | | |
| C | Procedimentos de reserva de hotel | | | | | | | | | x | | | x | | | |
| D | Procedimentos de Check-in | | x | | | | | | | x | | | x | | | |
| E | Administração e procedimentos de back-office | | | | | | | | | | | | x | | | |
| F | Promoção de vendas | | x | | | | | | | x | | | x | | | |
| G | Gerir reclamações e situações excecionais | | | | | | | | | | | | x | | | |
| H | Procedimentos de check-out | | x | | | | | | | x | | | x | | | |
| Fases do Campeonato | Pré-seleção | | x | | | | | | | | | | x | | | |
| | Regional | x | | x | | x | | | | | | | | | | |
| | Nacional | x | x | x | x | x | x | | | | | | | | | |
| | | Nível de exigência da prova: Alto: corresponde a níveis de exigência de desempenho estabelecido pelo Descritivo Técnico nacional; Médio: a correspondente a 75% do estabelecido para níveis de alta exigência; Baixo: a correspondente a 50% do estabelecido para níveis de alta exigência. | | | | | | | | | | | | | | |

3.5 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 consiga completar devido a falta de ferramenta/equipamento na sua caixa de ferramenta (aplicável nos casos em que a ferramenta/equipamento seja da responsabilidade do concorrente ou respetiva entidade);
- Se algum concorrente não poder completar operações/tarefas da prova devido a falhas que não lhe sejam imputadas, tais como:
 - Falhas do posto de trabalho
 - Avarias de equipamentos não imputável a mau uso do concorrente
 - Falhas de energia

As pontuações referentes a essas operações/tarefas devem ser atribuídas aos concorrentes que tentaram/iniciaram a execução da (s) mesma (s);

- Em todos os casos os jurados têm de avaliar, na íntegra, todos os aspetos da ficha de avaliação de cada concorrente;
- A pontuação atribuída aos aspetos a avaliar pode variar de acordo com a escala definida para cada competição. No entanto, deve refletir o grau de complexidade/dificuldade aceitável pela realidade do sector;
- Na constituição dos grupos de jurados para avaliação, devem ser tidas em consideração a experiência em campeonatos das profissões e a experiência profissional;
- O grupo de jurados responsável pela avaliação de um determinado subcritério deverá avaliar todos os aspetos, referentes a esse subcritério, em todos os concorrentes;

Poderão ser consideradas para efeitos de penalização, com impacto na avaliação, as seguintes infrações

- 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 módulo/prova;
- A permanência no local da prova fora dos períodos autorizados;
- O acesso a qualquer informação, por qualquer meio, acerca da prova e do espaço em que esta se realiza;

Qualquer destas infrações será aceite para discussão e posterior aplicação de penalização adequada sempre que, haja prova física ou, na falta desta, seja observada e reportada pelo mínimo de dois jurados.

4 ESTRUTURA DA PROVA

4.1 NOTAS GERAIS

A prova será desenhada para uma execução num período não inferior a 16 horas e não superior a 22 horas, sendo constituída pelos seguintes 6 módulos de competição:

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

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

- Estar em conformidade com o prescrito no presente DT e respeitar as exigências e as normas de avaliação prescritas;
- Ser acompanhada por uma grelha de avaliação a validar pelos jurados antes do início da prova;
- Ser, obrigatoriamente, testada antes de ser proposta à WorldSkills Portugal, 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;

- Ser 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 se preveja um protótipo, deve fazer referência às condições da sua exposição durante o Campeonato;
- Estar 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;
- Ter 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 incidir em áreas não abrangidas pelo presente Descritivo Técnico, nem alterar a distribuição da avaliação nele prevista;
- 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 (supervisor de infraestruturas);
- Ata, termo de aceitação e outra documentação associada.

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

- 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 mínima - 16 horas;
- 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:

1. Módulo 1 - Reservas

Utilização ou não de sistema informático. Definição de política de reservas a ser seguida pela cadeia de hotéis, a ser definida em fact-sheet disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.

2. Módulo 2 - Check-in

Utilização ou não de sistema informático. Política de check-in a ser seguida pela cadeia de hotéis, a ser definida em fact-sheet disponibilizado 1 mês antes da realização dos campeonatos nacionais.

3. Módulo 3 - 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.

4. Módulo 4 - Situações excecionais

Definição de política do hotel em caso de reclamações ou compensações a atribuir ao cliente, em fact-sheet disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.

5. Módulo 5 - Back-office

Utilização ou não de sistema informático.

6. Módulo 6 - Check-out

Utilização ou não de sistema informático. Política 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 FICHA DE AVALIAÇÃO

Na ficha de avaliação são registados todos os aspetos a avaliar, aglutinados em subcritérios (b) (unidades de competência) e critérios (a) (áreas de competência)

Exemplo de ficha de avaliação.

| | | Skill name | | Profissão XXXXX | | Critério / Área de Competência | | Pontuação | |
|------------------|--------------------------------|---------------------------------------|------------------------|------------------|--|--------------------------------|----------------------|------------------|--|
| | | A | Critério A | | | | | 10 | |
| | | B | Critério B | a) | | | | 10 | |
| Sub Critérios ID | Sub Critérios Nome e Descrição | Tipo Avaliação M=Mens. J=Ajuiz. | Descrição dos Aspectos | Pontos Ajuizável | Explicações detalhadas (M ou J) OU Descrição dos pontos Ajuizáveis | Medida Requerida (Só para M) | Áreas de Competência | Pontuação Máxima | |
| A1 | Subcritério 1 | J | Aspecto Ajuizável 1 | c) | 0 Desempenho abaixo do padrão da indústria, incluindo não tentativa e) 1 O desempenho de acordo com o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama baixa) 2 O desempenho supera o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama média) 3 Excelente desempenho em relação às expectativas da indústria (Produto ou serviço de luxo) | | 1 | 2,00 | |
| | | M | Aspecto Mensurável 1 | d) | Descrição detalhada | Medida Pretendida | 1 | 2,00 | |
| | | M | Aspecto Mensurável 2 | | Descrição detalhada | Sim / Não | 1 | 2,00 | |

Os aspetos poderão ser de duas naturezas, **mensuráveis** e **ajuizáveis**

Os aspetos a observar de **natureza mensurável** (d) englobam:

- Medir a altura, diâmetro, largura
- Saber o peso, densidade, rugosidade
- Cumpriu / Não cumpriu
- Fez / não fez / fez parte
- Preparou / não preparou / parcialmente
- Existe / Não existe / Existe parte

Os aspetos a observar de **natureza ajuizável** (c) serão comparados com um padrão / standard. Vão ser acompanhados de descritores em texto (e), foto e/ou padrões que clarifiquem os standards e ajudem à correta avaliação.

Na avaliação de **aspetos ajuizáveis** (c) o gosto ou opinião pessoal não podem interferir, esta avaliação baseia-se na confrontação com os standards previamente definidos.

4.4 DESENVOLVIMENTO DA PROVA

4.4.1 Quem é responsável pela conceção da prova

A prova poderá ser desenvolvida:

- pelo Presidente de Júri
- por um grupo de jurados indicados por decisão do Júri no final do campeonato anterior
- pelo patrocinador
- por uma entidade externa independente indicada pela organização

4.4.2 Em que momento (s) é a prova desenvolvida

A prova é desenvolvida de acordo com o seguinte calendário:

| | Período/momento | Atividade |
|---|--|---|
| 1 | No final da competição | É atualizado o DT para a competição seguinte e definidas características da próxima prova |
| 2 | 8 meses antes da competição | As provas são elaboradas pelo concetor de acordo com o definido no ponto 1 |
| 3 | Não haverá lugar à divulgação prévia desta prova | |
| 4 | 6 meses de antecedência | Serão divulgadas características técnicas de equipamentos e/ou materiais e uma estrutura tipo da prova |
| 5 | Um mês antes da competição | Se possível, divulgação de elementos técnicos dos equipamentos a fornecer pela entidade patrocinadora |
| 6 | Na preparação da competição C-4 a C-2 | A prova e ficha de avaliação é apresentada aos jurados, testada/finalizada. Caso a prova tenha sido divulgada deve ser alterada pelo menos 30%, por votação entre a equipa de jurados. |

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

5 REQUISITOS DE SEGURANÇA

5.1 GERAIS

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

- Procedimentos gerais;
- Segurança de máquinas, substâncias perigosas e limpeza;
- Perigos/riscos significativos da profissão;
- Equipamento de proteção individual.

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;
- O fato e calçado de trabalho é da responsabilidade dos participantes. Quando necessário, os concorrentes devem trazer os seus Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para a execução das provas;
- Os concorrentes estão obrigados a utilizar as EPIs adequados às operações sempre que se encontrem na zona de competição;
- Qualquer objeto que possa comprometer a sua segurança, p. ex. pulseiras, fios, etc.;
- Os jurados devem utilizar o equipamento de proteção individual sempre que estejam nas áreas onde os mesmos são obrigatórios para os concorrentes, sendo que o calçado de proteção tem de ser sempre utilizado no local de competição;
- Deve existir, no mínimo, um *kit* de primeiros socorros na área de trabalho;
- No decurso do campeonato nacional, a organização da WSP providenciará na local assistência médica.

5.2 ESPECÍFICOS

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

6 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.

6.1 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;
- Uma receção por cada 6 concorrentes no máximo, duas salas (uma para concorrentes que já realizaram a prova outra para concorrentes que estão á espera de entrar em prova) em que uma poderá funcionar como back-office

6.2 EQUIPAMENTOS 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;
- Materiais de limpeza;
- Extintor de incêndio e Kit primeiros socorros;
- Cacifos e mobiliário
- Material de economato diverso;
- Computador para o CIS;
- Balde de recolha diferenciada de resíduos, pá e vassoura;
- Relógio de parede ou similar;
- Extensões elétricas.

6.3 EQUIPAMENTOS TÉCNICOS

Toda a lista de equipamentos e máquinas ferramenta 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

Cadeiras

Balcão

Computadores com 2 monitores cada para a receção

Computadores, de preferência portáteis, para a sala de back-office

Impressora

Candeeiro

Cesto para papéis

Mesa de apoio para lobby

Cadeirões para lobby

Relógio de parede
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

6.4 FERRAMENTAS E MATÉRIAS PRIMAS TIPO a preparar pela organização

As ferramentas tipo a utilizar no desenvolvimento das provas, a preparar/adquirir pela organização serão:

Caixa de agrafes
Caixa de clips grandes
Tonner
Resmas de papel
Micas
Post its
Separadores Alfabéticos
Separadores mês
Separadores de cores (12)
Dossiers lombada estreita
Dossiers lombada larga
Lápis
Canetas Azuis
Canetas Vermelhas
Caneta verde
Afias
Borrachas
Caixa de elásticos
Corretor
Fita cola

Envelopes A4

Marcadores de cores diferentes

6.5 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



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



6.6 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.

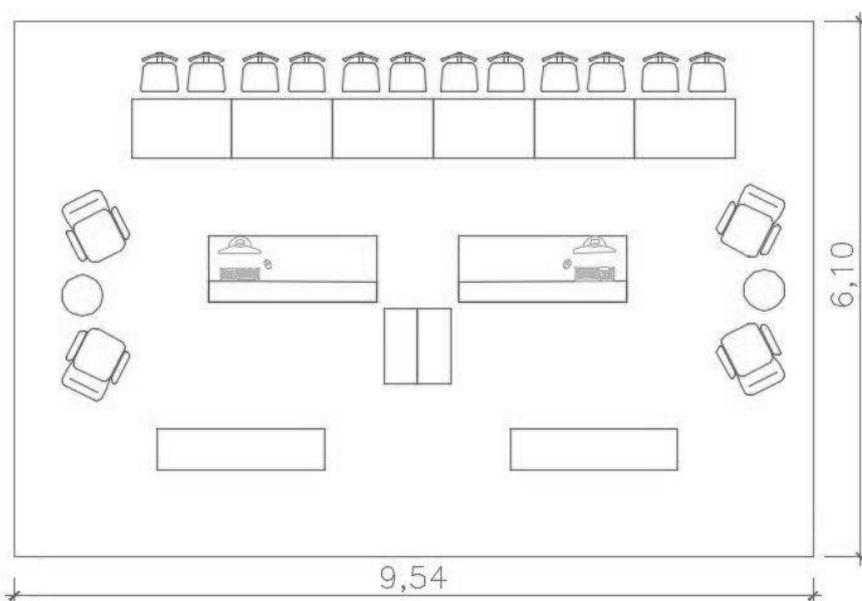
Os jurados devem informar, clara e inequivocamente, sobre os tipos de materiais e equipamentos que não devem circular na área da competição.

Os concorrentes **NÃO** devem trazer:

- Qualquer meio de captação de imagem e/ou som, exceto se fizer parte das ferramentas da responsabilidade dos concorrentes (Multimédia);
- Telemóvel;
- Qualquer adorno que não fizer parte do especificado no ponto anterior, p. ex. pulseiras, fios, etc.;

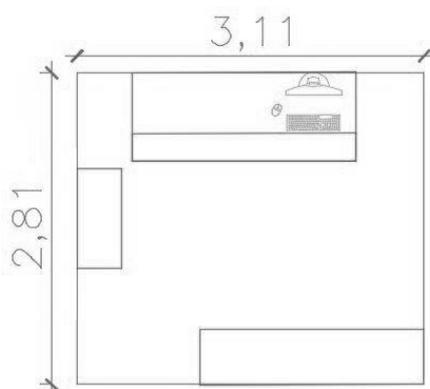
6.7 LAY-OUT TIPO DA COMPETIÇÃO/PROVA

6.7.1. Layout genérico de referência do espaço da competição



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

6.7.2. Layout-tipo de referência do posto de trabalho



6.7.3. Outras características adicionais do posto de trabalho

- O Piso deve ser antiderrapante...;
- Desejavelmente, o espaço para cada posto de trabalho deverá ser de Xm^2 ;
- Distância mínima do público: $\pm 1m$

6.8 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, em formas de promover a profissão. Essas formas de promoção da profissão 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.

6.9 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.

Sempre que possível deverá ser dada preferência a materiais com menor impacto ambiental.

7 ANEXOS

| | |
|---------|---|
| Anexo 1 | <i>Links</i> a vídeos e outra informação promocional com exemplos da competição e do processo de trabalho |
| Anexo 2 | Ficha de segurança da profissão |
| Anexo 3 | Marking form do CIS |
| Anexo 4 | Conceitos |

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>

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 | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Interação com ecrãs; • Contacto equipamentos elétricos; • Posturas incorretas. | <ul style="list-style-type: none"> • 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! | | | | | | | | |

Anexo 3

Exemplo de Ficha de Avaliação do CIS



Marking Form

Campeonato Nacional



Skill 99 - XXXX

Sub Criterion A1 - Subcritério 1

Competitor (1234) Concorrente A

Marking Team (1234) Jurado 1, (5678) Jurado 2, (1357) Jurado 3, (2468) Jurado 4

Competition Day 1 Marking Scheme Lock 18-03-2019 14:52:32 Mark Entry Lock _____

JUDGEMENT MARKING

| Aspect ID | Max Mark | Aspect of Sub Criterion - description | Expert Score (0 to 3) | Mark Awarded | |
|-----------|----------|---|-----------------------|----------------------|--|
| J1 | 2.00 | Aspecto Ajustável 1 0 - Desempenho abaixo do padrão da indústria, incluindo não tentativa 1 - O desempenho de acordo com o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama baixa) 2 - O desempenho supera o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama média) 3 - Excelente desempenho em relação às expectativas da indústria (Produto ou serviço de luxo) | (5678) Jurado 2 | <input type="text"/> | |
| | | | (1357) Jurado 3 | <input type="text"/> | |
| | | | (2468) Jurado 4 | <input type="text"/> | |
| | | | | | |

MEASUREMENT MARKING

| Aspect ID | Max Mark | Aspect of Sub Criterion - description | Requirement | Result or Actual Value | Mark Awarded |
|-----------|----------|---|-------------------|------------------------|----------------------|
| M1 | 2.00 | Aspecto Mensurável 1 Descrição detalhada | Medida Pretendida | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| M2 | 2.00 | Aspecto Mensurável 2 Descrição detalhada | Sim / Não | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

6.00

Maximum Mark for Sub Criterion

Mark Awarded

Page 1 / 1 18-03-2019 15:07:31

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 *WorldSkills International*.

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.

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.

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 4 a 6 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.

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).

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 deverá corresponder no todo ou em parte a uma área de competência. Haverá tantos módulos quantos os necessários a avaliar todas as áreas de competência.

LISTA DE INFRAESTRUTURAS, MATERIAIS, FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS

Refere-se à identificação das características 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, supervisor de infraestruturas e concorrentes.