



DESCRITIVO TÉCNICO

CAMPEONATO NACIONAL DAS PROFISSÕES | SKILLSPORTUGAL PORTIMÃO 2023

RECEÇÃO HOTELEIRA

SERVIÇOS SOCIAIS, PESSOAIS E TURISMO

TÍTULO

WorldSkills Portugal - **Descritivo Técnico** 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) 215803000

Website: www.iefp.pt

<https://worldskillsportugal.iefp.pt>

Facebook: www.facebook.com/WorldSkillsPortugal

APROVAÇÃO

- António Leite - WorldSkills Portugal | Delegado Oficial
- Conceição Matos - Diretora do Departamento de Formação profissional

CONCEÇÃO METODOLÓGICA E COORDENAÇÃO GERAL

- Carlos Diogo - WorldSkills Portugal | Delegado Técnico

EQUIPA TÉCNICA/CONCETORES

- Vasco Vaz - Delegado Técnico Assistente da WorldSkills Portugal
- Vasco Rosa | Skills Advisor da WorldSkills Portugal
- Marco Guerreiro | 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: **PESSOAS E TURISMO**

Correspondência com referenciais	• 811182 – Rececionista de Hotel (Nível 4 de Qualificação do CNQ) • 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 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

TÍTULO.....	1
PROMOTOR E CONCETOR	1
APROVAÇÃO.....	1
CONCEÇÃO METODOLÓGICA E COORDENAÇÃO GERAL	1
EQUIPA TÉCNICA/CONCETORES	1
DESIGN.....	1
OBSERVAÇÕES.....	1
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 PRINCIPAIS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS	5
2.4 ÁREAS DE COMPETÊNCIAS vs UNIDADES DE COMPETÊNCIA.....	6
2.5 DESCRIÇÃO DAS ÁREAS E UNIDADES DE COMPETÊNCIA	6
2.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	12
2.7 MATRIZ DA PROVA-TIPO.....	12
2.8 RELAÇÃO ENTRE OS MÓDULOS E ÁREAS DE COMPETÊNCIA.....	12
2.9 QUADRO RESUMO: ÁREAS/UNIDADES DE COMPETÊNCIA vs MÓDULOS	14
3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	15
3.1 PROVAS.....	15
3.1.1 FASES DO CAMPEONATO.....	15
3.1.2 PROVA DE PRÉ-SELEÇÃO	15
3.1.3 PROVA REGIONAL	15
3.1.4 PROVA NACIONAL	16
3.1.5 FORMATO/ESTRUTURA DA PROVA.....	17
3.1.6 DESENVOLVIMENTO DA PROVA.....	18
3.1.7 RESUMO DAS FASES DE PRÉ-SELEÇÃO, REGIONAL E NACIONAL	19
3.2 PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO.....	19
3.2.1 FICHA DE AVALIAÇÃO	19
3.2.2 RELAÇÃO ENTRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E MÓDULOS DE COMPETIÇÃO	20
3.2.3 PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO	21
4 ORGANIZAÇÃO DA COMPETIÇÃO	22
4.1 INFRAESTRUTURAS TÉCNICAS	22
4.2 EQUIPAMENTOS GENÉRICOS	22
4.3 EQUIPAMENTOS TÉCNICOS	22
4.4 FERRAMENTAS E MATÉRIAS-PRIMAS TIPO A PREPARAR PELA ORGANIZAÇÃO.....	23
4.5 FERRAMENTAS E MATERIAIS DA RESPONSABILIDADE DO CONCORRENTE	23
4.6 MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PROIBIDOS NA ÁREA DE COMPETIÇÃO	25
4.7 LAY-OUT TIPO DA COMPETIÇÃO/PROVA.....	26
4.7.1 LAYOUT GENÉRICO DE REFERÊNCIA DO ESPAÇO DA COMPETIÇÃO	26
4.7.2 LAYOUT-TIPO DE REFERÊNCIA DO POSTO DE TRABALHO	26
4.7.3 OUTRAS CARACTERÍSTICAS ADICIONAIS DO POSTO DE TRABALHO	27
4.8 ATIVIDADES DE PROMOÇÃO DA PROFISSÃO	27
4.9 SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA / FINANCEIRA E AMBIENTAL	27
5 REQUISITOS DE SEGURANÇA	28
5.1 GERAIS.....	28
5.2 ESPECÍFICOS.....	28
6 ANEXOS	29

1 INTRODUÇÃO

1.1 ENQUADRAMENTO

PROFISSÃO: 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:

≤ 21 anos (a 31 de dezembro de 2023)

Experiência: Recepção de hotel

1.2 RELEVÂNCIA E SIGNIFICADO DO PRESENTE DESCRITIVO TÉCNICO (DT)

Nos termos previsto no Artigo 25º, nº 3, do Regulamento Geral e do Artº 17 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 **Eletromecânica Industrial** 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 Portugal - Regulamento do Campeonato das Profissões
<https://worldskillsportugal.iefp.pt/wp-content/uploads/2019/07/Regulamento-do-Campeonato-dasProfiss%C3%B5es.pdf>
- 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/Qualificacoes/Referenciais/1680>
- WorldSkills International - Recursos on-line
<https://worldskills.org/skills/>

2 REFERENCIAL DE EMPREGO

2.1 DESIGNAÇÃO E DESCRIÇÃO DA PROFISSÃO

Designação da atividade

Receção Hoteleira

(nota: de acordo com a designação do WSP)

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 Rececionista de Hotel 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 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.

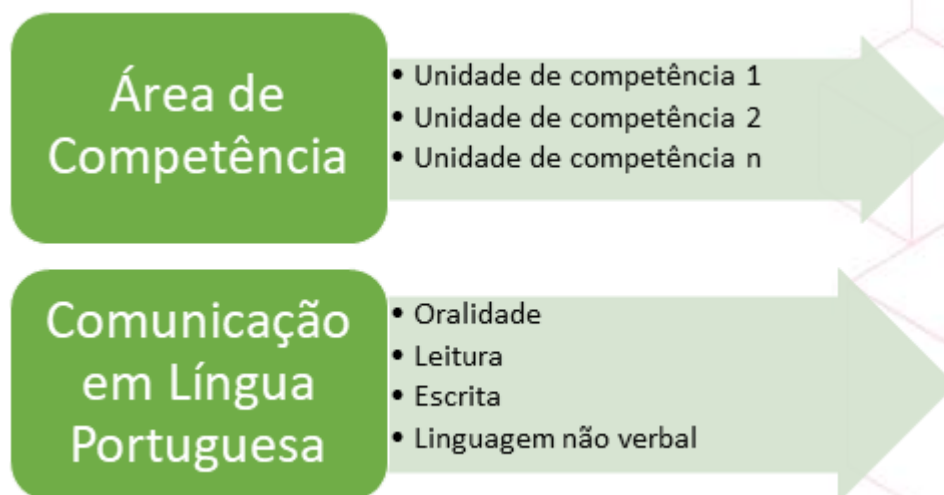
2.3 PRINCIPAIS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS

Com base nas atividades operacionais relacionadas com a profissão foram elencadas as diversas competências. Destas, foram escolhidas as oito áreas de competências mais preponderantes, tendo em consideração a complexidade da atividade e a sua importância para a profissão.

Áreas de competência		Peso relativo
A	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	5
B	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO	15
C	PROCEDIMENTOS DE RESERVA DE HOTEL	10
D	PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN	20
E	ADMINISTRAÇÃO E PROCEDIMENTOS DE BACK-OFFICE	10
F	PROMOÇÃO DE VENDAS	5
G	GERIR RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS	15
H	PROCEDIMENTOS DE CHECK-OUT	20
Total		100

2.4 AREAS DE COMPETÊNCIAS vs UNIDADES DE COMPETÊNCIA

No seguinte diagrama apresenta-se a relação que existe entre áreas e unidades de competência. Enquanto a área de competência demonstra um saber fundamental de uma determinada profissão, a unidade de competência demonstra uma das muitas partes operacionais relacionadas com a área de competência.



2.5 DESCRIÇÃO DAS ÁREAS E UNIDADES DE COMPETÊNCIA

Área funcional: PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	Importância relativa (%)
PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	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

Área funcional: PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO
**Importância
relativa (%)**

- Planeamento e Organização: apresentação profissional
- Planeamento e Organização: identificação e organização dos vários documentos
- Planeamento e Organização: garantia da funcionalidade da receção
- Planeamento e Organização: cumprimento das regras de HST

Área funcional: COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO
**Importância
relativa (%)**
COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO
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;
- 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:

- Comunicação e relacionamento: técnicas de receção, atendimento e comunicação
- Comunicação e relacionamento: saber manter a privacidade dos hóspedes
- Comunicação e relacionamento: relacionamento interpessoal
- Comunicação e relacionamento: operar telecomunicações
- Comunicação e relacionamento: agir e comunicar com descrição e diplomacia
- Comunicação e relacionamento: garantir a satisfação do cliente

Área funcional: PROCEDIMENTOS DE RESERVA DE HOTEL
**Importância
relativa (%)**
PROCEDIMENTOS DE RESERVA DE HOTEL
10 %

Área funcional: PROCEDIMENTOS DE RESERVA DE HOTEL
**Importância
relativa (%)**

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;
- 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:

- Procedimentos de reserva de hotel: receber reserva
- Procedimentos de reserva de hotel: registo de reservas
- Procedimentos de reserva de hotel: aceitar alterações de reserva
- Procedimentos de reserva de hotel: solicitar garantia de reserva

Área funcional: PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN
**Importância
relativa (%)**
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**:

Área funcional: PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN
**Importância
relativa (%)**

- 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:

- Procedimentos de check-in: distribuição/alocação de quartos
- Procedimentos de check-in: realização do check-in
- Procedimentos de check-in: fornecer informações necessárias ao hóspede

Área funcional: ADMINISTRAÇÃO E PROCEDIMENTO DE BACK-OFFICE
**Importância
relativa (%)**
ADMINISTRAÇÃO E PROCEDIMENTO 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, VPO
- 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:

- Administração e procedimento de back-office: tratamento de correspondência
- Administração e procedimento de back-office: assegurar mudança de turno
- Administração e procedimento de back-office: preenchimento de documentos físicos e eletrónicos
- Administração e procedimento de back-office: controlar contas correntes dos clientes

Área funcional: ADMINISTRAÇÃO E PROCEDIMENTO DE BACK-OFFICE

 Importância
relativa (%)

- Administração e procedimento de back-office: tratamento estatístico
- Administração e procedimento de back-office: utilização de aplicações informáticas

Área funcional: PROMOÇÃO DE VENDAS

 Importância
relativa (%)

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 hoteleiro.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

- Promoção de vendas: promover e vender serviços da unidade hoteleira
- Promoção de vendas: promover e vender serviços dos parceiros da unidade hoteleira
- Promoção de vendas: auxiliar nas reservas de serviços adicionais

Área funcional: GERIR RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS

 Importância
relativa (%)

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.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA:

Área funcional: GERIR RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS
**Importância
relativa (%)**

- Gerir reclamações e situações excecionais: prever e antecipar situações indesejáveis
- Gerir reclamações e situações excecionais: atender reclamações/situações inesperadas
- Gerir reclamações e situações excecionais: tratar reclamações
- Gerir reclamações e situações excecionais: aplicar planos de emergência se necessário

Área funcional: PROCEDIMENTOS DE CHECK-OUT
**Importância
relativa (%)**
PROCEDIMENTOS DE CHECK-OUT
20 %

Os concorrentes terão de **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:

- Procedimentos de check-out: realização do check-out
- Procedimentos de check-out: feedback da estada do cliente
- Procedimentos de check-out: procedimentos de faturação

2.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Existe uma relação direta entre área de competência e critério de avaliação. Da mesma forma, as unidades de competências correspondem aos subcritérios de avaliação. Decorrente da análise do perfil de emprego, ponderadas as importâncias relativas das diversas áreas de competência, os critérios de avaliação e a respetiva ponderação para esta prova em concreto são as constantes do quadro seguinte:

Critérios de Avaliação		Ponderação
A	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	5
B	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO	15
C	PROCEDIMENTOS DE RESERVA DO HOTEL	10
D	PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN	20
E	ADMINISTRAÇÃO E PROCEDIMENTO DE BACK-OFFICE	10
F	PROMOÇÃO DE VENDAS	5
G	GERIR RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS	15
H	PROCEDIMENTOS DE CHECK-OUT	20
Total		100

2.7 MATRIZ DA 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 atividade de gestão da receção de um hotel.

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

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

2.8 RELAÇÃO ENTRE OS MÓDULOS E ÁREAS DE COMPETÊNCIA

A relação entre as áreas de competência e os módulos de competição, incluindo as pontuações associadas, são as descritas no quadro seguinte:

Áreas de competência		Módulos da competição						
		Reservas no hotel	Check-in	Informações turísticas e pedidos no hotel	Situações excecionais	Back-office	Check-out	Total
A	Organização do trabalho	X	X	X	X	X	X	5
B	Comunicação, atendimento e relações interpessoais	X	X	X	X	X	X	15
C	Procedimentos de reservas no hotel	X		X				10
D	Procedimentos de Check-in	X	X	X				20
E	Administração e procedimentos de Back-office	X	X			X	X	10
F	Promoção de vendas	X	X	X		X	X	5
G	Gerir reclamações e situações excecionais	X			X			15
H	Procedimentos de Check-out	X		X			X	20
Total		15	20	20	15	10	20	100

2.9 QUADRO RESUMO: ÁREAS/UNIDADES DE COMPETÊNCIA vs MÓDULOS

Quadro correspondência de Critérios de Áreas de Competência Unidades de Competência com Critérios de Avaliação e Módulos																																						
Módulos	Critérios	ÁREAS DE COMPETÊNCIA												UNIDADES DE COMPETÊNCIA																								
		Organização do trabalho	Comunicação, atendimento e relações interpessoais	Procedimentos de reserva de hotel	Procedimento s de check-out	Procedimentos de back-office	Promoção de vendas	Reclamações e situações excecionais	Procedimento s de check-out																													
		5%	15%	10%	20%	10%	5%	15%	20%																													
Reservas	Check-in	Informações turísticas e pedidos no hotel	Situações excecionais	Back-office	Check-out	Apresentação Profissional	Identificar e organizar documentos	Garantir o funcionamento da receção	Cumprir as regras de Higiene e Segurança no Trabalho	Técnicas de receção, atendimento e comunicação	Saber manter a privacidade dos hóspedes	Relacionamento interpessoal	Operar telecomunicações	Agir e comunicar com descrição e diplomacia	Garantir a satisfação do cliente	Proceder reserva	Registo de reserva	aceitar alterações de reserva	solicitar garantia de reserva	Distribuição da ocupação dos quartos	Realização do check-out	Fornecer informações necessárias ao hóspede	Tratamento da correspondência	Assegurar mudança de quarto	Preenchimento de documentos físicos e eletrónicos	Controlar contas correntes dos clientes	Tratamento estatístico	Utilização de aplicações informáticas	Promover e vender serviços da unidade hoteleira	Promover e vender serviços dos parceiros da unidade hoteleira	Auxiliar nas reservas de serviços adicionais	Prevenir e antecipar situações indesejáveis	Atender reclamações/situações indesejáveis	Tratar reclamações	Aplicar planos de emergência se necessário	Realização do check-out	Feed-back de estada do cliente	Procedimentos de faturação
Reservas	Check-in	Informações turísticas e pedidos no hotel	Situações excecionais	Back-office	Check-out	Apresentação Profissional	Identificar e organizar documentos	Garantir o funcionamento da receção	Cumprir as regras de Higiene e Segurança no Trabalho	Técnicas de receção, atendimento e comunicação	Saber manter a privacidade dos hóspedes	Relacionamento interpessoal	Operar telecomunicações	Agir e comunicar com descrição e diplomacia	Garantir a satisfação do cliente	Proceder reserva	Registo de reserva	aceitar alterações de reserva	solicitar garantia de reserva	Distribuição da ocupação dos quartos	Realização do check-out	Fornecer informações necessárias ao hóspede	Tratamento da correspondência	Assegurar mudança de quarto	Preenchimento de documentos físicos e eletrónicos	Controlar contas correntes dos clientes	Tratamento estatístico	Utilização de aplicações informáticas	Promover e vender serviços da unidade hoteleira	Promover e vender serviços dos parceiros da unidade hoteleira	Auxiliar nas reservas de serviços adicionais	Prevenir e antecipar situações indesejáveis	Atender reclamações/situações indesejáveis	Tratar reclamações	Aplicar planos de emergência se necessário	Realização do check-out	Feed-back de estada do cliente	Procedimentos de faturação

3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1 PROVAS

3.1.1 FASES DO CAMPEONATO

Os candidatos à participação no campeonato nacional têm de superar duas provas prévias ao campeonato nacional. Estas provas têm dificuldade crescente e pretendem trazer um processo de filtro e de afinação das competências dos candidatos.



3.1.2 PROVA DE PRÉ-SELEÇÃO

A prova de pré-seleção tem como objetivo apoiar as entidades formadoras inscritas a selecionar o seu melhor concorrente em cada profissão, de acordo com as prescrições técnicas definidas neste documento.

Duração	1 dia (7 horas)
Local de realização	Nas instalações das entidades participantes
Conceção	Presidente de Júri
Competências Testadas	Para esta prova vão ser testadas as seguintes competências (áreas, unidades): apresentação e comunicação profissional, atendimento no front-desk e procedimento de reservas
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: check-in e check-out
Descrição sumária da prova	O candidato terá de efetuar movimentos de entrada e saída de hóspedes.
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar os seguintes recursos: balcão e material de escritório.

3.1.3 PROVA REGIONAL

A prova regional tem como objetivo identificar os melhores candidatos, por região e por profissão.

Duração	3 dias (14 horas)
Local de realização	Em local a definir pela organização dentro de cada região.
Conceção	Presidente de Júri
Competências Testadas	Para esta prova vão ser testadas as seguintes competências (áreas, unidades): apresentação e comunicação profissional, atendimento telefónico, atendimento no front-desk e procedimentos de back-office
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: reservas, check-in, back-office e check-out
Descrição sumária da prova	O candidato terá de efetuar operações de tratamento de documentação e registos de entrada e saída de clientes.
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar os seguintes recursos: balcão e material de escritório.

3.1.4 PROVA NACIONAL

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**.

No âmbito da prova, os postos de trabalho são **sorteados para toda a prova** e as provas desenvolvidas pelos concorrentes nos seus postos de trabalho.

A prova tem duração total entre 16 e 22 horas.

Toma-se como referência a seguinte distribuição da competição pelos 3 dias do campeonato:

Módulo	Duração	Dia sugerido
1- Reservas	3h00	C1 – Manhã
2- Check-in	4h00	C1 – Tarde
3- Informações turísticas e pedidos no hotel	3h00	C2 – Manhã
4- Situações excecionais	4h00	C2 – Tarde
5- Back-office	3h00	C3 – Manhã
6- Check-out	4h00	C3 – Tarde

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/exequibilidade dentro do tempo previsto, 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;
- Sempre que a resolução do projeto de prova resulte em algo passível de ser apresentado, desde que não comprometa os objetivos da prova, a prova de exequibilidade do projeto deve ser exposta no local da competição;
- 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;
- A avaliação assentar 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.
- 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.

3.1.5 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;
- O concorrente tem de executar as tarefas de forma independente.

Especificações de cada módulo a considerar na estruturação da prova:

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. 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. 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. 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. Back-office

Utilização ou não de sistema informático.

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.

3.1.6 DESENVOLVIMENTO DA PROVA

- Quem é responsável pela conceção da prova

A prova poderá ser desenvolvida:

- pelo Presidente de Júri

- 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	10 meses antes da competição	As provas são elaboradas pelo concetor de acordo com o definido no ponto 1
3	Desejavelmente as provas não serão divulgadas na íntegra	
4	Três 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 ou organização
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, ou se o concetor da prova se apresentar com concorrente, esta deve ser alterada pelo menos 30%. As alterações são decididas por votação entre a equipa de jurados. Nota: A alteração “30%”, a existir, não pode implicar, em qualquer caso, alterações à lista de infraestruturas previamente aprovada.

3.1.7 RESUMO DAS 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
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 Chech-in								X				X			X
E	Administração e procedimentos de back-office															X
F	Promoção de vendas								X				X			X
G	Gerir reclamações e situações especiais															X
H	Procedimentos de Check-out								X				X			X
Fases do Campeonato	Pré-seleção		X				X	Nível de exigência da prova:								
	Regional	X		X		X		Alto: corresponde a níveis de exigência de desempenho estabelecido pelo Descritivo Técnico nacional;								
	Nacional	X	X	X	X	X	X	Médio: a correspondente a 50% do estabelecido para níveis de alta exigência; Baixo: a correspondente a 25% do estabelecido para níveis de alta exigência.								

3.2 PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO.

3.2.1 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											
B Critério B a)											
10											
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	Pontuaçã Máxima			
A1 b)	Subcritério 1	J	Aspecto Ajuizável 1	0 1 2 3	Desempenho abaixo do padrão da indústria, incluindo não tentativa e) O desempenho de acordo com o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama baixa) O desempenho supera o padrão da indústria (Produto ou serviço de gama média) 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:

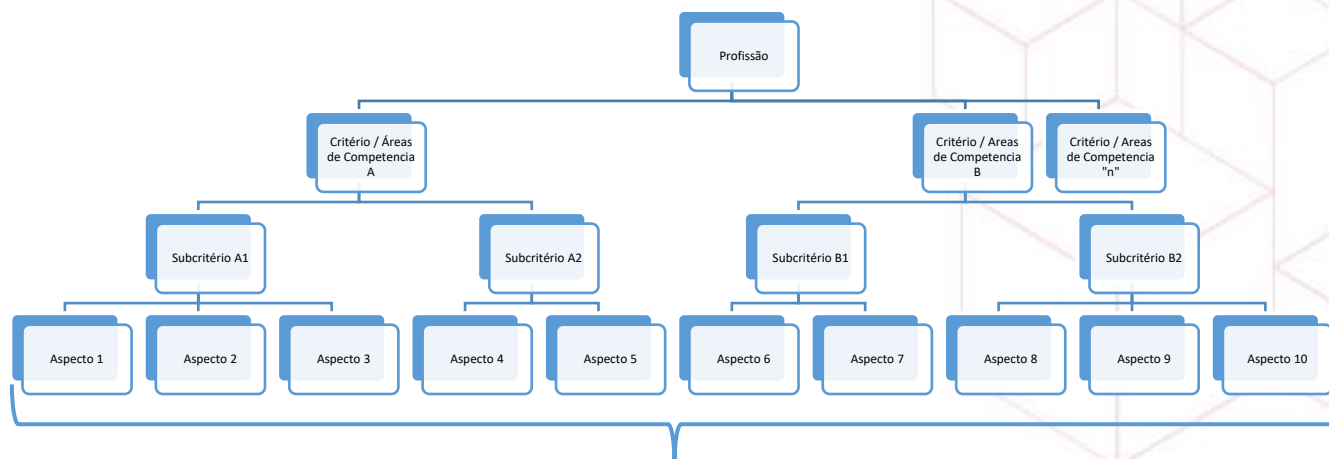
- Medir a altura, diâmetro, largura
- Saber o peso, densidade, rugosidade
- Cumpriu / Não cumpriu
- Fez / não fez / fez parte

- 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 dos jurados não podem interferir no juízo e avaliação que estão a fazer no momento da votação. Esta avaliação baseia-se exclusivamente na confrontação com os standards previamente definidos.

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



A observar/avaliar no decorrer da Prova

3.2.2 RELAÇÃO ENTRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E MÓDULOS DE COMPETIÇÃO

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

Critérios de Avaliação (distribuição da pontuação pelos diversos módulos da competição)		Módulos da competição					
		Reservas	Check-in	Informações e pedidos	Situações excecionais	Back-office	Check-out
A	Organização do trabalho	1	1	0,5	1	1	1
B	Comunicação, atendimento e relações interpessoais	2	3	4	2	1	3
C	Procedimentos de reservas no hotel	1	2	2	2	1	2
D	Procedimentos de Check-in	3	4	4	3	2	4
E	Administração e procedimentos de Back-office	1	2	2	1	2	2
F	Promoção de vendas	1	1	0,5	1	1	1
G	Gerir reclamações e situações excecionais	3	3	3	2	1	3
H	Procedimentos de Check-out	3	4	4	3	2	4
Total		15	20	20	15	10	20
							100

3.2.3 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 puder 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 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 equipamentos a considerar no desenvolvimento das provas.

4.1 INFRAESTRUTURAS TÉCNICAS

Os requisitos de infraestrutura técnica a seguir identificados são **fornecidos pelo organizador** da competição e a quantidade deverá ser adequada ao número 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 à espera de entrar em prova), sendo que uma destas poderá funcionar como back-office.

4.2 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 número 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.

4.3 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 número 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
- Estojo de primeiros socorros
- Copo para lápis e canetas
- Gavetas de acrílico para papéis

- 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)
- Terminal multibanco (pode ser simulado)
- Malas de viagem
- Agrafador
- Furador

4.4 FERRAMENTAS E MATÉRIAS-PRIMAS TIPO A PREPARAR PELA ORGANIZAÇÃO

As matérias-primas, materiais tipo e ferramentas a utilizar no desenvolvimento das provas, a preparar/adquirir pela organização serão:

- Caixa de agramos
- Tonner
- Resmas de papel
- Micas
- Post-its
- Separadores alfabéticos
- Separadores mensais
- Separadores de cores (12)
- Dossiers de lombada estreita
- Dossiers de lombada larga
- Lápis
- Canetas azuis
- Canetas vermelhas
- Caneta verde
- Afias
- Borrachas
- Caixas de elásticos
- Corretor
- Fita-cola
- Envelopes A4
- Marcadores de cores diferentes

4.5 FERRAMENTAS E MATERIAIS DA RESPONSABILIDADE DO CONCORRENTE

Os fatos e calçado de trabalho, bem como os restantes EPI's, são da responsabilidade dos concorrentes.

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, tais como:

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



Os concorrentes poderão fazer-se acompanhar de outras ferramentas pessoais de trabalho, desde que, durante a fase de preparação da prova (C-4 a C-1), tal seja autorizado pelo presidente do júri.

4.6 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.

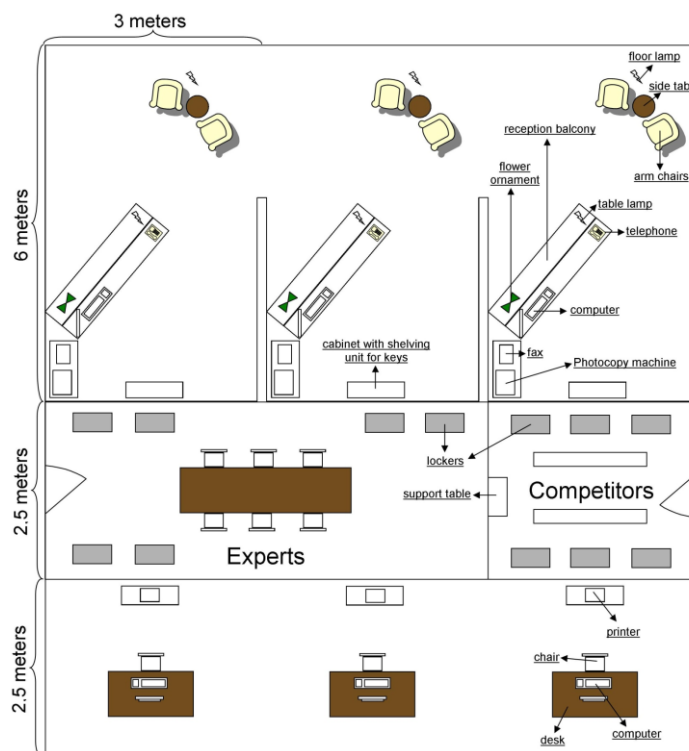
Os jurados devem informar, clara e inequivocamente, sobre os tipos de materiais e equipamentos que não devem circular na área da competição.

Os concorrentes NÃO devem trazer:

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

4.7 LAY-OUT TIPO DA COMPETIÇÃO/PROVA

4.7.1 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.

4.7.2 LAYOUT-TIPO DE REFERÊNCIA DO POSTO DE TRABALHO



4.7.3 OUTRAS CARACTERÍSTICAS ADICIONAIS DO POSTO DE TRABALHO

- O Piso deve ser antiderrapante...;
- Desejavelmente, o espaço para cada posto de trabalho deverá ser de 1,5m²;
- Distância mínima do público: ±1m

4.8 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.

4.9 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.

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 **OBRIGATÓRIO**, 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 EPI's adequados às operações sempre que se encontrem na zona de competição;
- Abster-se da utilização de qualquer objeto que possa comprometer a sua segurança, como, por exemplo, pulseiras, colares ou 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 assistência médica no local.

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

5.2 ESPECÍFICOS

6 ANEXOS

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

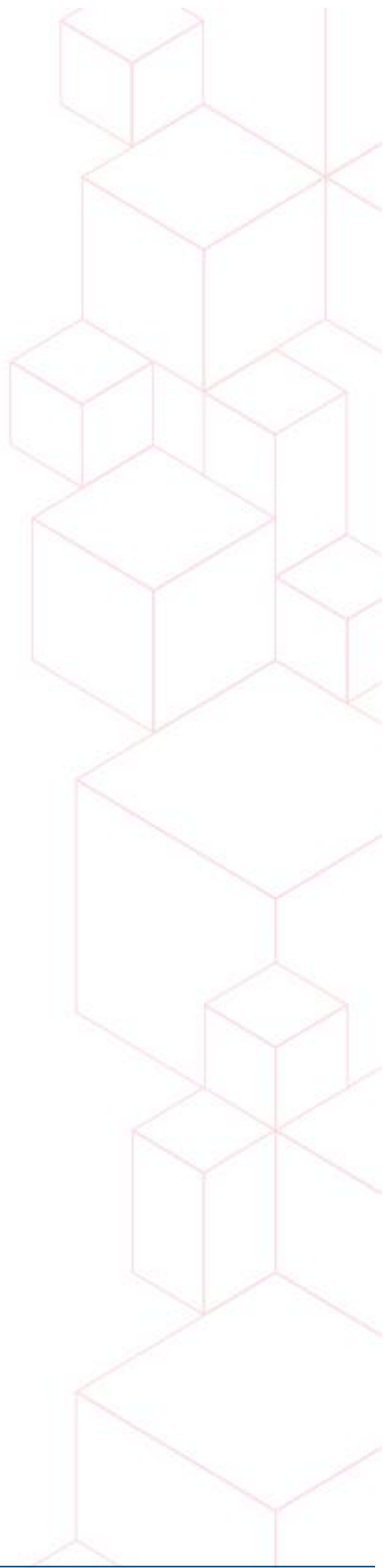
Anexo 1

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

- <http://www.youtube.com/watch?v=B3pb8y-OCos>
- <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



Anexo 3

Exemplo de Ficha de Avaliação do CIS

70 worldskills Portugal		Marking Form		worldskills	
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 Ajuizável 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 (1357) Jurado 3 (2468) Jurado 4		
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		
M2	2.00	Aspecto Mensurável 2 Descrição detalhada	Sim / Não		
6.00 Maximum Mark for Sub Criterion			Mark Awarded		

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

CiS software provided courtesy of WorldSkills International www.worldskills.org Copyright © WorldSkills International 2019. All rights reserved

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.

