

DESCRITIVO TÉCNICO

RECEÇÃO HOTELEIRA

Profissão 57

CLUSTER

Serviços Sociais,
Pessoais e Turismo

TÍTULO

WorldSkills Portugal - Prova Nacional da Competição de **Receção Hoteleira**

PROMOTOR E CONCETOR

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

R. de Xabregas, 52, 1900-003 Lisboa

Tel: (+351) 21 861 41 00

Website: www.iefp.pt

<https://worldskillsportugal.iefp.pt>

Facebook: www.facebook.com/WorldSkillsPortugal

APROVAÇÃO

CONCEÇÃO METODOLÓGICA E COORDENAÇÃO GERAL

Vasco Vaz - Delegado Técnico da WorldSkills Portugal

EQUIPA TÉCNICA/CONCETOR

Joaquim Nogueiro - Delegado Técnico Assistente da WorldSkills Portugal

Rui Parente - Delegado Técnico Assistente da WorldSkills Portugal

Agostinho Silva - Skills Advisor da WorldSkills Portugal

Marco Guerreiro - Presidente de Júri da WorldSkills Portugal

Nos termos do Regulamento em vigor, esta Prova está aprovada 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 técnicos nacionais e internacionais	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 específicas de avaliação das competências dos concorrentes no decurso 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 PRINCIPAIS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS.....	6
2.4 ÁREAS DE COMPETÊNCIAS vs UNIDADES DE COMPETÊNCIA.....	7
2.5 DESCRIÇÃO DAS ÁREAS E UNIDADES DE COMPETÊNCIA.....	8
2.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO.....	16
2.7 MATRIZ DA PROVA-TIPO.....	16
2.8 RELAÇÃO ENTRE OS MÓDULOS E ÁREAS DE COMPETÊNCIA.....	17
2.9 QUADRO RESUMO: ÁREAS/UNIDADES DE COMPETÊNCIA vs MÓDULOS.....	18
3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	19
3.1 Provas.....	19
3.1.1 FASES DO CAMPEONATO.....	19
3.1.2 PROVA DE PRÉ-SELEÇÃO.....	19
3.1.3 Fase REGIONAL.....	20
3.1.3.1 Fase 1 Regional.....	20
3.1.3.2 Fase 2 Regional.....	20
3.1.4 PROVA NACIONAL.....	21
3.1.5 FORMATO/ESTRUTURA DA PROVA.....	22
3.1.6 DESENVOLVIMENTO DA PROVA.....	23
3.1.7 RESUMO DAS FASES DE PRÉ-SELEÇÃO, REGIONAIS E NACIONAL.....	24
3.2 PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO.....	25
3.2.1 FICHA DE AVALIAÇÃO.....	25
3.2.2 RELAÇÃO ENTRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E MÓDULOS DE COMPETIÇÃO.....	27
3.2.3 PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO.....	27
4 REQUISITOS DE SEGURANÇA.....	29
4.1 GERAIS.....	29
4.2 ESPECÍFICOS.....	29
5 ANEXOS.....	31

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: ≤ 24 anos (a 31 de dezembro de 2026) Experiência: RECEÇÃO HOTELEIRA

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 **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 Portugal - Regulamento do Campeonato das Profissões
[Campeonatos das Profissões | Worldskills Portugal \(iefp.pt\)](#)
[REGULAMENTO-WSP-CAMPEONATO-NACIONAL-VersaoFinal-out23.pdf \(iefp.pt\)](#)
- *WorldSkills International* - Quadro das Normas de Especificação
<https://worldskills.org/what/projects/wsss/>
- Catálogo Nacional de Qualificações - Perfil profissional e de formação
<https://catalogo.anqep.gov.pt/qualificacoesDetalhe/7331>
<https://catalogo.anqep.gov.pt/qualificacoesDetalhe/7418>
- 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 Receção Hoteleira

Descrição Geral da Atividade Profissional

O Técnico Rececionista de Hotel ou de Receção Hoteleira é o profissional que faz todo o acolhimento e garante a todos os hóspedes o melhor serviço possível, de acordo com os standards e procedimentos da unidade. Este profissional é a “cara” da unidade pelo que o seu papel é crítico na satisfação do cliente, na sua fidelização e recomendação. Contribui de forma decisiva no posicionamento da imagem de marca do hotel no mercado, de acordo com os objetivos estratégicos definidos pela organização.

É junto do rececionista, que os hóspedes recebem a primeira e a última impressão da unidade hoteleira pelo que este profissional tem de ser exímio na arte de bem acolher e fazer um acompanhamento diferenciado e personalizado dos hóspedes, prestando todas as informações necessárias e serviços da responsabilidade da unidade, assim como, do destino.

As competências técnicas associadas à profissão são determinantes para o desenvolvimento de um serviço eficaz e correto, mas as competências sociais e pessoais são as que efetivamente marcam a diferença nesta área. A capacidade de comunicação, gestão emocional, empatia, 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 toda 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, mas têm de comunicar e colaborar com todos os outros departamentos. 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 setor da hotelaria e turismo, com imensas oportunidades de empregabilidade.

2.2 ATIVIDADES OPERACIONAIS

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

1. Efetuar as operações de acolhimento, atendimento e prestação de informações aos turistas e hóspedes.
2. Efetuar as operações de reservas da unidade hoteleira e de outros serviços no destino.
3. Atender clientes, quer pessoalmente, quer por telefone, fax, email ou outro meio de comunicação, prestando informação, nomeadamente, sobre a disponibilidade de alojamento, suas características e preços;
4. Efetuar a reserva do alojamento, procedendo aos respetivos registos e dando indicações aos clientes sobre os procedimentos necessários para a realização da reserva.
5. Efetuar o “check-in” dos clientes.
6. Acolher os clientes e verificar a existência de eventuais reservas;

7. Proceder à inscrição dos clientes no registo da unidade hoteleira;
8. Entregar a chave ou o cartão magnético dos alojamentos aos clientes e indicar-lhes o percurso de acesso ao mesmo e providenciar o eventual serviço de bagagens.
9. Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de carácter turístico.
10. Esclarecer os clientes sobre o funcionamento da unidade e os serviços que lhe estão subjacentes;
11. Prestar informações de natureza turística, histórica e cultural, sempre que lhe seja solicitado;
12. Prestar apoio aos clientes no que diz respeito a contactos com o exterior, efetuando, nomeadamente, marcações de viagens, excursões, reservas e confirmações de bilhetes para espetáculos e aluguer de automóveis.
13. Efetuar o “check-out” dos clientes.
14. Proceder à faturação dos consumos internos e emitir a respetiva fatura;
15. Proceder à cobrança da fatura junto dos clientes, tendo em conta as modalidades existentes, nomeadamente, crédito, pecuniário e cheques;
16. Receber a chave ou o cartão magnético pertencente ao alojamento a desocupar e providenciar eventual serviço de bagagens.
17. Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.
18. 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.
19. Assegurar o contacto da unidade hoteleira com o exterior.
20. Rececionar a correspondência e anotar outras informações dirigidas aos clientes e providenciar a entrega junto dos mesmos;
21. Receber chamadas telefónicas e outros contactos, nomeadamente, via fax e e-mail, efetuando o seu encaminhamento em função do tipo de assunto, da sua urgência e do destinatário;
22. Acolher e comunicar a presença de pessoas externas à unidade, nomeadamente, visitas a clientes e representantes de fornecedores.
23. Colaborar na definição dos objetivos e regras de funcionamento do serviço de receção e na implementação de programas de promoção da unidade hoteleira.
24. Assegurar a conservação e manutenção da receção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local.
25. Rececionar, quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança, guardando-os no cofre da unidade com entrega de recibo comprovativo.
26. Trabalhar em equipa no desenvolvimento do posicionamento da unidade, assim como, contribuir para a melhoria da qualidade do serviço e da satisfação do turista.

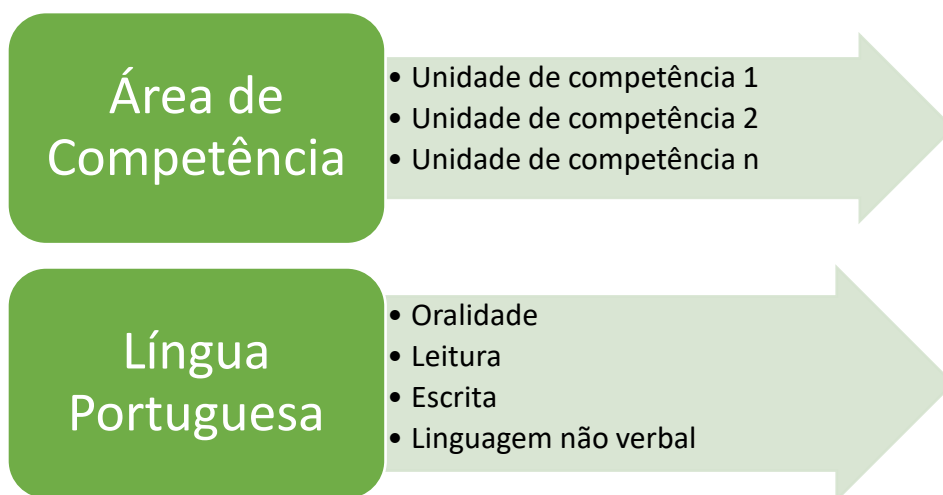
2.3 PRINCIPAIS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS

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 %
1	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	20
2	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	15
3	ATITUDE E PROFISSIONALISMO	15
4	PROCEDIMENTOS DE RESERVA	10
5	GESTÃO E PROCEDIMENTOS DE BACK-OFFICE	5
6	PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT	15
7	PROMOÇÃO DE VENDAS, POSICIONAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE	10
8	GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS	10
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	20%

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

- A legislação aplicável aos empreendimentos turísticos do país onde está localizada a unidade de alojamento;
- Os atrativos turísticos do destino e características dos principais mercados que o visitam;
- As infraestruturas de apoio no destino, como aeroportos;
- As acessibilidades à unidade de alojamento;
- As principais características dos concorrentes da unidade de alojamento;
- 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,
- As preferências e o comportamento do hóspede, a venda de bens e serviços, a proteção de dados;
- As instalações disponíveis para pessoas com deficiência;
- As instalações disponíveis para reuniões e eventos;
- A estrutura, função e requisitos de operações de front-office na indústria hoteleira;
- A gestão do ciclo de hóspedes;
- Os tipos de clientes potenciais.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- Planear tarefas;
- Gerir tempo;
- Organizar o posto de trabalho e a receção;
- Partilhar a missão e valores da organização;
- Cumprir regras de ergonomia, segurança e higiene;
- Aplicar práticas sustentáveis;
- Manter um ambiente de trabalho seguro, limpo e confortável;
- Definir uma metodologia de trabalho;
- Preparar informações;
- Planear antecipadamente situações inesperadas;
- Aplicar as regras de fardamento e imagem previstas na unidade;
- Aplicar toda a legislação relativa à venda e encargos de produtos e serviços dentro do hotel;
- Assegurar que a área de receção está com boa apresentação em termos de: aparência, sinalização e limpeza.
- Fazer a mudança de turno, assegurando que toda a informação é transmitida.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Planear tarefas;
- Gerir tempo;
- Organizar o posto de trabalho;
- Cumprir regras de ergonomia, segurança e higiene;
- Aplicar práticas sustentáveis;
- Apresentação Profissional: indumentária e imagem;
- Conhecer o destino;
- Conhecer o empreendimento de alojamento e a concorrência.

Área funcional: COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	Importância relativa (%)
COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	15%

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

- Importância de uma escuta ativa;
- Importância de uma comunicação relacional;
- Importância de uma comunicação eficaz com os hóspedes;
- Os procedimentos e orientações para a comunicação com os hóspedes do hotel e com os colaboradores;
- Barreiras à comunicação eficaz e saber como superá-las;
- Necessidades de comunicação entre os diferentes departamentos;
- Regulamento interno da unidade;
- Manual de Acolhimento;
- “Standards” ou requisitos e funções por departamento, incluindo a receção;
- Regras de atendimento telefónico e presencial;
- Política do hotel sobre o uniforme e a aparência pessoal;
- Importância da apresentação pessoal, cortesia e saber-estar;
- Importância da área de receção do hotel para criar uma boa primeira impressão.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- Acolher de forma personalizada e com empatia todos os clientes;
- Saber ouvir os clientes e os colegas de trabalho;
- Não interromper o hóspede / turista;
- Receber e saber lidar com todo o tipo de situações e clientes;
- Saber respeitar a diferença e ser inclusivo;
- Saber expressar-se corretamente em português e em língua estrangeira, pelo menos em inglês;
- 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;
- 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, comunicação e atendimento;
- Comunicar com os colegas e relacionamento interpessoal;
- Sabe ouvir e aplicar a escuta ativa;
- Ser tolerante e respeitar a diferença;
- Compreender as instruções em português e inglês;
- Ter empatia.

Área funcional: ATITUDE E PROFISSIONALISMO	Importância relativa (%)
ATITUDE E PROFISSIONALISMO	15%

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

- O regulamento da unidade e as obrigações legais;
- Protocolo oficial e empresarial;
- Regras de cortesia;
- Horários da unidade, dos serviços e da receção;
- Cumprir os requisitos de imagem e de apresentação;
- Valores da unidade;
- As funções e competências do rececionista e dos departamentos associados à receção;
- A inteligência emocional;
- A importância do trabalho em equipa;
- O pensamento criativo;
- A felicidade nas organizações;
- A proatividade;
- O compromisso;
- O foco em resultados;
- Cultura organizacional da empresa.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- Aplicar corretamente o regulamento, todas as regras e procedimentos da unidade;
- Ser formal em todas as situações, mantendo a empatia;
- Tratar o cliente na terceira pessoa do singular ou plural, consoante as situações;
- Não abordar questões pessoais, mas sim contextuais;
- Apresentar-se formalmente e de acordo com o protocolo da unidade;
- Cumprir com os horários e as tarefas previstas;
- Incentivar ao cumprimento;
- Não alimentar conflitos, evitá-los;
- Não olhar a interesses pessoais;
- Ter uma atitude positiva e encorajadora;
- Reportar situações que não cumpram a ética e outros valores da unidade;
- Usar da cortesia e polidez.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Aplicar e cumprir com o regulamento da unidade;
- Usar da formalidade;
- Ser ético, cordial e educado;
- Ser responsável.

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

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

- Dar seguimento às reservas com pedidos de informações associados;
- Procedimentos de atribuição de quartos, 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;
- Condições especiais de tarifas e acordos comerciais;
- 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 email, fax ou carta;
- Receber reservas de grupos por telefone, email, mensagem, 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;
- Preencher uma ficha de reserva e registar pedidos especiais;
- 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;
- Corrigir erros e efetuar alterações de reservas.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Realizar e gerir reservas;
- Utilizar o software de reservas;
- Conhecer as regras, políticas e instalações da unidade;
- Conhecer os acordos e parcerias;
- Sugerir serviços e acomodações de acordo com as preferências do cliente.

Área funcional: GESTÃO E PROCEDIMENTOS DE BACK-OFFICE	Importância relativa (%)
GESTÃO E PROCEDIMENTOS DE BACK-OFFICE	5%

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

- Procedimentos internos de tratamento da correspondência;
- Normas de utilização da imagem de marca;
- Fazer e interpretar relatórios de desempenho e controlo de metas;
- 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;
- Como interpretar os dados, incluindo histórias de hóspedes, listas de discussão, bases de dados, contas;
- Produzir 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;
- As sugestões e melhorias apresentadas pelos clientes e colegas.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- Usar computadores e softwares de escritório de forma eficiente;
- Responder formalmente a pedidos de informação;
- Preencher documentos e dados de forma física e eletronicamente;
- Manusear e registar dinheiro e equivalentes de caixa;
- Gerir câmbios de dinheiro, conforme necessário;
- Organizar e verificar documentos contabilísticos;
- 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;
- Verificar o preenchimento das informações sobre os clientes;
- Criar bases de dados;
- Apresentar sugestões de melhoria de processos e procedimentos;
- Inovar na tecnologia;
- Manter sistemas de crédito de acordo com a política do hotel.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Verificar registos e documentos de hóspedes e faturação;
- Usar softwares de utilizador e templates da unidade;
- Produzir análises e estatísticas;
- Gestão documental, administrativa e encaminhamento;
- Comunicar, corrigir erros e apresentar sugestões.

Área funcional: PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT	Importância relativa (%)
PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT	15%

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

- Condições de reserva e políticas da unidade;
- Todos os acordos com parceiros;
- Todos os serviços da unidade;
- Atrações do destino;
- 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 / cartões;
- 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.
- Procedimentos e condições para check-in antecipado e check-out tardio;
- Horários de check-in e 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;
- Comunicação entre departamentos.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- Apresentar informações e sugestões aos turistas sobre a unidade e o destino;
- 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 /cartões 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;
- Saber aplicar os descontos previstos;
- 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;

Área funcional: PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT

Importância
relativa (%)

- Ter em conta depósitos adiantados recebidos pelo hotel e quaisquer reembolsos devido ao hóspede;
- Aplicar a tributação de vendas adequadamente;
- Recolher informação da satisfação do turista e registar;
- Incentivar à fidelização;
- Passar informações aos restantes departamentos;
- Fazer reservas de serviços turísticos do destino.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Realizar Check-in;
- Realizar Check-out;
- Aplicar e respeitar as normas legais nos registos ;
- Aplicar os procedimentos internos e protocolos;
- Emitir e confirmar faturas e recibos;
- Informar e vender os serviços da unidade;
- Informar e vender os atrativos do destino.

Área funcional: PROMOÇÃO DE VENDAS, POSICIONAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE

Importância
relativa (%)

PROMOÇÃO DE VENDAS, POSICIONAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE

10%

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

- Informação cultural, histórica e turística do destino;
- Informações dos concorrentes da unidade;
- Serviços e equipamentos da unidade de alojamento e fatores diferenciadores;
- As condições de venda de todos os serviços da unidade;
- As parcerias e protocolos da unidade;
- Acordos, tarifas e condições de pagamento;
- O grau de satisfação dos hóspedes;
- Sugestões de melhoria;
- O papel do rececionista do hotel na promoção e aumento de vendas e lucro;
- O papel do rececionista do hotel na fidelização e lealdade à marca;
- A importância da recomendação;
- Preferências dos hóspedes.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- Responder a pedidos e informações e realizar orçamentos;
- Promover e vender serviços e instalações do hotel para os hóspedes na chegada e durante a sua estadia;
- Maximizar as vendas, ocupação do quarto, cobrança de acordo com a política do hotel e gestão de rendimentos;
- Marcar serviços adicionais tais como táxis, flores e bilhetes de teatro em nome dos clientes;
- Criar exibições promocionais eficazes na área da receção;
- Responder às atividades promocionais e publicitárias do hotel ou grupo hoteleira;
- Incentivar ao feedback da satisfação do hóspede;
- Sugerir benefícios para o hóspede.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

Área funcional: PROMOÇÃO DE VENDAS, POSICIONAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE

Importância
relativa (%)

- Informar e vender os serviços da unidade
- Fazer orçamentos;
- Conhecer as vantagens competitivas da unidade e diferenciação;
- Gestão da satisfação do cliente e apresentar sugestões.

Área funcional: GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS

Importância
relativa (%)

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS

10%

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

- Conhecer os procedimentos de reclamação da unidade;
- Conhecer a legislação e regras relativas à segurança dos hóspedes, situações de emergência e segurança;
- Procedimentos gerais e funcionamento das autoridades;
- Técnicas básicas para a investigação e análise;
- Limites da autoridade pessoal;
- Técnicas de primeiros socorros;
- Importância da gestão emocional;
- Importância dos treinos e da comunicação de crise;
- Comunicação formal para propor melhorias nos processos.

Os concorrentes **terão de conseguir:**

- Implementar os procedimentos de comunicação de crise;
- Saber ouvir e ter atenção ao contexto;
- Resolver conflitos;
- Encontrar soluções rápidas sem por em causa os regulamentos e procedimentos;
- Aplicar toda a legislação e regras relativas à segurança dos hóspedes, situações de emergência e segurança;
- Aplicar regras em caso de uma evacuação do hotel e ser o primeiro ponto de chamada para serviços de emergência;
- Zelar pela segurança dos hóspedes e colaboradores;
- Manter a privacidade dos hóspedes;
- Manter a calma em contextos de pressão;
- Dominar a gestão emocional;
- Comunicar de forma clara em contexto de pressão;
- 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;
- Não ultrapassar as suas competências ou autoridade.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA

- Conhecimentos de primeiros socorros;
- Aplicar o protocolo de segurança e emergência da unidade;
- Tratar, gerir e encaminhar reclamações e sugestões.

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 notação para esta prova em concreto são as constantes do quadro seguinte:

Critérios de Avaliação		Ponderação
A	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	20
B	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	15
C	ATITUDE E PROFISSIONALISMO	15
D	PROCEDIMENTOS DE RESERVA	10
E	GESTÃO E PROCEDIMENTOS DE BACK-OFFICE	5
F	PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT	15
G	PROMOÇÃO DE VENDAS, POSICIONAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE	10
H	GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS	10
Total		100

2.7 MATRIZ DA PROVA-TIPO

Para efeito de aferição das competências e de avaliação do desempenho profissional, o ou a concorrente terá de solucionar um problema concreto do mercado de trabalho, associado à atividade de gestão de receção de um hotel ou de um alojamento turístico.

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
4. Situações Excecionais
5. Check-out
6. Back-office, Planeamento e Qualidade

2.8 RELAÇÃO ENTRE OS MÓDULOS E ÁREAS DE COMPETÊNCIA

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

Áreas de competência		Módulos da competição					
		1 - Reservas	2 - Check-in	3 - Informações Turísticas	4 - Situações Excecionais	5 - Check-out	6 - Back-office, planeamento e qualidade
1	A - PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	x	x	x	x	x	x
2	B - COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	x	x	x	x	x	x
3	C - ATITUDE E PROFISSIONALISMO	x	x	x	x	x	x
4	D - PROCEDIMENTOS DE RESERVA	x		x			x
5	E - GESTÃO E PROCEDIMENTOS DE BACK-OFFICE	x	x	x	x	x	x
6	F - PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT		x	x	x	x	x
7	G - PROMOÇÃO DE VENDAS, POSICIONAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE	x	x	x	x	x	x

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

		ÁREAS DE COMPETÊNCIA																																												
		PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO							COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL							ATITUDE E PROFISSIONALISMO			PROCEDIMENTOS DE RESERVA				GESTÃO E PROCEDIMENTOS DE BACK-OFFICE				PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT				PROMOÇÃO DE VENDAS, POSICIONAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE		GESTÃO DE RECLAMAÇÕES SITUAÇÕES EXCECIONAIS													
		20%							15%							15%			10%				5%				15%				10%		10%													
		UNIDADES DE COMPETÊNCIA																																												
		Planear tarefas	Gerir tempo	Organizar o posto de trabalho	Cumprir regras de segurança, higiene e limpeza	Aplicar práticas sustentáveis	Apresentação Profissional: indumentária e imagem	Conhecer o destino	Conhecer o empreendimento de alojamento e a concorrência	Técnicas de recepção, comunicação e atendimento	Comunicar com os colegas e relacionamento interpessoal	Saber ouvir e aplicar a escrita ativa	Ser tolerante e respeitar a diferença	Compreender as instruções em português e inglês	Ter empatia	Aplicar e cumprir com o regulamento da unidade	Usar da formalidade	Ser ético, cordial e educado	Ser responsável	Realizar e gerir reservas	Utilizar o software de reservas	Conhecer as regras, políticas e instalações da unidade	Conhecer os acordos e parcerias	Sugerir serviços e acomodações de acordo com as preferências do cliente	Verificar registos e documentos de hóspedes e faturação	Usar software de utilizador e templates da unidade	Produzir análises e estatísticas	Gestão documental, administrativa e encaminhamento	Comunicar, corrigir erros e apresentar sugestões	Realizar Check-in	Realizar Check-out	Aplicar e respetar as normas legais nos registos	Aplicar os procedimentos internos e protocolos	Emitir e confirmar faturas e recibos	Informar e vender os serviços da unidade	Informar e vender os serviços da unidade	Informar e vender os serviços da unidade	Fazer pagamentos	Conhecer as vantagens competitivas da unidade e diferenciação	Gestão da satisfação do cliente e apresentar sugestões	Conhecimentos de Primeiros Socorros	Conhecer e aplicar o protocolo de segurança e emergência da unidade	Tratar, gerir e encaminhar reclamações e sugestões			
Critérios	A - PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	X	X	X	X	X	X	X																																						
	B - COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL							X	X	X	X	X	X																	X	X															
	C - ATITUDE E PROFISSIONALISMO														X	X	X	X												X	X															
	D - PROCEDIMENTOS DE RESERVA																		X	X	X	X	X																							
	E - GESTÃO E PROCEDIMENTOS DE BACK-OFFICE																							X	X	X	X	X																		
	F - PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT																													X	X	X	X	X	X	X										
	G - PROMOÇÃO DE VENDAS, POSICIONAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE																													X	X															
	H - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS																														X	X										X	X	X		
Módulos	1 - Reservas		X	X	X			X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X					X			X	X	X								
	2- Check-in		X	X	X			X	X		X	X	X	X	X	X	X	X						X				X		X	X	X	X	X	X	X			X			X				
	3- Informações Turísticas		X	X	X			X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X			X					X			X	X									
	4- Situações Excecionais		X	X	X			X		X	X	X	X	X	X	X	X	X							X			X	X			X	X							X	X		X	X	X	
	5 - Check-out	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X							X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	6 - Back-office, planeamento e qualidade	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

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 (5 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 telefónico, atendimento no front-desk e procedimentos de back-office
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: Check-in e Informações Turísticas
Descrição sumária da prova	O candidato terá de efetuar operações de tratamento de documentação e registos de entrada de clientes e prestar informações da unidade e do destino.
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar balcão ou secretária e material de escritório.

3.1.3 Fase REGIONAL

3.1.3.1 Fase 1 Regional

É necessário aplicar ao melhor concorrente de todas as entidades inscritas numa profissão.

Duração	1 dias (6 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): Planeamento e organização; Comunicação e relacionamento interpessoal; Higiene, saúde, segurança e ambiente; Preparação Check out; Check Out; Informações Turísticas; Check in.
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: Check Out; Check In; Informações Turísticas.
Descrição sumária da prova	O candidato terá de efetuar os módulos 2, 3 e 5 dentro da duração prevista (6 horas)
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar os seguintes recursos: Lista de infraestruturas e Lista de equipamento.

3.1.3.2 Fase 2 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, prestar informações ao turista, da unidade e do destino, e procedimentos de back-office.
Modulo (s) Realizados	Vão ser constituintes desta prova os módulos: Reservas, Check-in, Informações Turística, Check-out e Back-office, Planeamento e Qualidade
Descrição sumária da prova	O candidato terá de efetuar operações de tratamento de documentação e registos de entrada e saída de clientes, assim como, prestar informações.
Recursos	Para um correto desenvolvimento da prova deverá a entidade / concorrente providenciar os seguintes recursos: balcão ou secretária 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 de 16 horas.

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

Módulo	Duração	Dia sugerido
1 - Reservas	03h00	C1 - manhã
2 - Check-in	03h00	C2 - manhã
3 - Informações Turísticas	03h00	C1 - tarde
4 - Situações Excecionais	02h00	C2 - tarde
5 - Check-out	03h00	C3 - manhã
6 - Back-office, Planeamento e Qualidade	02h00	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 e realização 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;
- 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.

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 (s) de trabalho (s);
- 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:

Na realização da prova nacional é de prever que a receção possa ter duas configurações, uma receção com balcão e outra com secretária.

1. Reservas

Utilização ou não de sistema informático. Definição de política de reservas a ser seguida pela unidade ou cadeia de hotéis, disponibilizada em “fact-sheet” 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 unidade ou cadeia de hotéis, a ser definida em fact-sheet disponibilizado 1 mês antes da realização dos campeonatos nacionais.

3. Informações turísticas

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

5. Check-out

Utilização ou não de sistema informático. Política de check-out a ser seguida pela unidade ou cadeia de hotéis, a ser definida em fact-sheet e disponibilizado 3 meses antes da realização dos campeonatos nacionais.

6. Back-office, Planeamento e Qualidade

Utilização ou não de sistema informático.

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

3.1.6 DESENVOLVIMENTO DA PROVA

3.1.6.1 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

3.1.6.2 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	Cinco 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
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 no caso do presidente de júri se apresentar com concorrente), deve ser alterada pelo menos 30%, por votação entre a equipa de jurados.

3.1.7 RESUMO DAS FASES DE PRÉ-SELEÇÃO, REGIONAIS E NACIONAL

Quadro correspondência de Critérios de Avaliação Módulos Fases do Campeonato																			
Critérios de Avaliação		Módulos de Avaliação						Fase Pré-seleção			1.ª Fase Regional			2.ª Fase Regional			Campeonato Nacional		
		1 - Reservas	2- Check-in	3- Informações Turísticas	4- Situações Excecionais	5 - Check-out	6- Back-office, Planeamento e Qualidade				Referência								
								25% do previsto no Descritivo Técnico			25% do previsto no Descritivo Técnico			50% do previsto no Descritivo Técnico			100% do previsto no Descritivo Técnico		
											Carga Horária:								
								6 horas			6 horas (máx)			14 horas (máx)			16 horas (máx)		
								Nível de exigência da prova											
								Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta
A	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO						x				x			x					x
B	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL						x				x			x					x
C	ATITUDE E PROFISSIONALISMO						x				x			x					x
D	PROCEDIMENTOS DE RESERVA						x				x			x					x
E	GESTÃO E PROCEDIMENTOS DE BACK-OFFICE						x				x			x					x
F	PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT						x				x			x					x
G	PROMOÇÃO DE VENDAS, POSICIONAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE						x				x			x					x
H	GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS						x				x			x					x
Fases do Campeonato	Pré- seleção											x	x	Nível de exigência da prova: Alto: corresponde a níveis de exigência de desempenho estabelecido pelo Descritivo Técnico nacional; Médio: a correspondente a 50% do estabelecido para níveis de alta exigência; Baixo: a correspondente a 25% do estabelecido para níveis de alta exigência.					
	1.ª Fase Regional								x	x		x	x						
	2.ª Fase Regional						x	x	x	x	x								
	Nacional						x	x	x	x	x	x							

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		10							
B		Critério B		a)							
B				10							
Sub Critérios ID	Sub Critérios Nome e Descrição	Tipo Avaliação M=Mensurável J=Ajuizável	Descrição dos Aspectos	Pontos Ajuizáveis	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	2,00
	b)				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)					
		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:

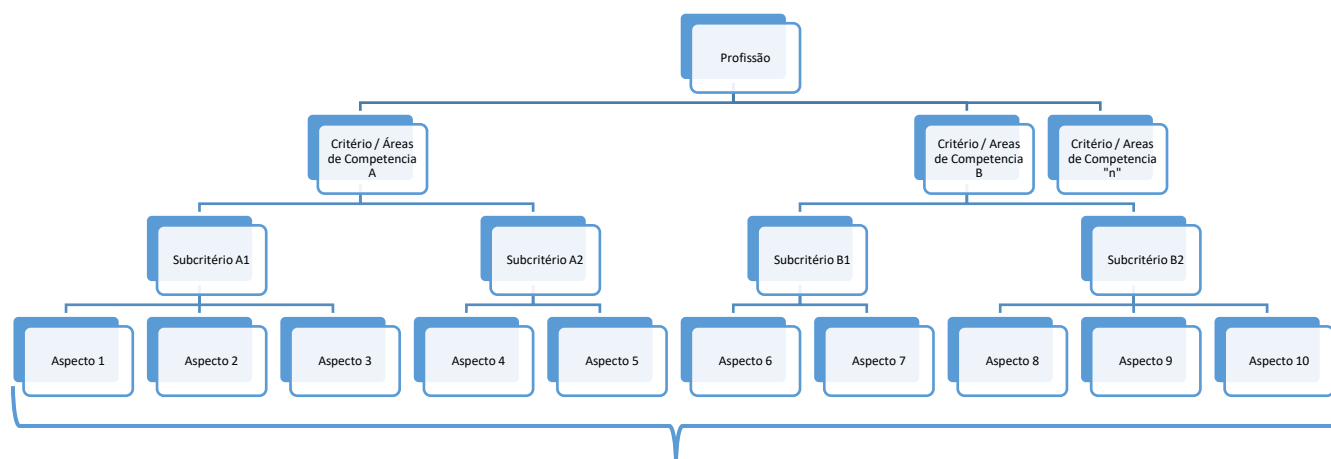
- Medir a altura, diâmetro, largura
- Saber o peso, densidade, rugosidade
- Cumprir / Não cumprir
- Fez / não fez / fez parte
- Preparou / não preparou / parcialmente
- Existe / Não existe / Existe parte

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.

Notas:

- A alteração “30%” não pode implicar, em qualquer caso, alterações à lista de infraestruturas previamente aprovada.
- 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 são as descritas no quadro seguinte:

Critérios de Avaliação		Módulos da competição					
		1 - Reservas	2- Check-in	3- Informações Turísticas	4- Situações Excecionais	5 - Check-out	6 - Back-office, planeamento e qualidade
A	PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO	X	X	X	X	X	X
B	COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	X	X	X	X	X	X
C	ATITUDE E PROFISSIONALISMO	X	X	X	X	X	X
D	PROCEDIMENTOS DE RESERVA	X		X			X
E	GESTÃO E PROCEDIMENTOS DE BACK-OFFICE	X	X	X	X	X	X
F	PROCEDIMENTOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT		X	X	X	X	X
G	PROMOÇÃO DE VENDAS, POSICIONAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE	X	X	X	X	X	X
H	GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SITUAÇÕES EXCECIONAIS		X	X	X	X	X

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 REQUISITOS DE SEGURANÇA

4.1 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 os EPI 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.

4.2 ESPECÍFICOS

Descrever os requisitos de segurança específicos da sua profissão:

- Compreender a política da unidade em questões de Higiene, Saúde e Segurança, nomeadamente os procedimentos de emergência estabelecidos;
- Conhecer e seguir as regras de HACCP;
- Conhecer os planos de evacuação dos edifícios;
- Conhecer os procedimentos a seguir em situações de crise;
- Colaborar na manutenção de todos os equipamentos e instrumentos de trabalho, seguindo as regras e procedimentos de higiene e segurança definidas;
- Reportar todas as necessidades de manutenção ou correção, principalmente as que colocam em risco a segurança de colegas e clientes;
- Nalgumas unidades, por motivos de segurança de pessoas e bens, as zonas de serviço e

públicas encontram-se dotadas de sistema CCTV (circuito fechado TV);

- Qualquer intervenção, não autorizada, prevista ou não no número anterior, assim como qualquer dano provocado no equipamento, imputará em responsabilidade disciplinar ou outra, o infrator, uma vez que se trata de um sistema de segurança.;
- A obstrução das Saídas de Emergência é punível por lei, neste sentido, é da responsabilidade de todos manter devidamente desobstruídas as Saídas de Emergência da unidade. Por nenhum motivo se pode deixar materiais abandonados junto às Saídas de Emergência, corredores e escadas de acesso, bem como, junto aos Sistemas e equipamentos de combate a Incêndio;
- Conhecer todos os locais no edifício onde existem extintores e mangueiras.

5 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:

- <https://www.flickr.com/photos/199575865@N06/sets/72177720312903684/> (Estágio Lyon 2024 | Receção Hoteleira)
- <https://www.youtube.com/watch?v=p1E9frG8pkQ> (WorldSkills Lyon 2024 | Segundo estágio da seleção nacional)
- <http://www.youtube.com/watch?v=B3pb8y-0Cos>
- <http://www.youtube.com/watch?v=wyqfYJX23lg>
- <http://www.youtube.com/watch?v=s3aR3yP4aKg&feature=related>
- <http://www.youtube.com/watch?v=NNpnJRLiZws&feature=related>

Anexo 2

Ficha de Segurança

57. RECEPÇÃO HOTELEIRA FICHA DE SEGURANÇA

PROCEDIMENTOS GERAIS

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

SEGURANÇA DE MÁQUINAS

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

SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS

Leia os rótulos e cumpra as indicações no seu manuseamento.

LIMPEZA

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

PERIGOS

- Interação com ecrãs;
- Contacto equipamentos elétricos;
- Posturas incorretas.

RISCOS SIGNIFICATIVOS

- Diminuição da acuidade visual, cansaço ocular;
- Eletrização;
- Lesões da coluna e músculo-esqueléticas.

EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

Pessoal
autorizado a
entrar na área
de competição
Chefes de
Equipa
Supervisor de
Infraestruturas
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 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	0

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.