

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO de Formação Tecnológica do Curso Profissional Rececionista de Hotel (CPRH)

Tema	Domínio de avaliação	Ponderação (%)	DESCRITORES (Baseados no Perfil de Saída da Formação Tecnológica do CPRH)	Instrumentos de recolha de informação	Processo avaliativo apoiado em
Operações Técnicas de receção de Hotelaria	Conhecimento	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica e infere sobre diferentes estruturas organizacionais e funcional da receção/portaria; • Domina e reflete sobre a diversidade de técnicas e procedimentos de organização do serviço de receção; • Conhece e analisa diferentes técnicas e procedimentos de gestão de dados, informações e de segurança de pessoas e bens; • Conhece e interpreta tarefas inerentes a reservas e toda a logística associada; • Conhece o sistema operativo Windows e todas as suas funcionalidades; • Conhece técnicas de acolhimento e atendimento de cliente (acolhimento, check-in, check-out e reserva); • Domina e interpreta técnicas de reserva hoteleira (NewHotel). 	<p>Escritos: Fichas formativas Relatórios Portefólios Registos diversificados</p> <p>Orais: Apresentações Exposições Debates Questionários Trabalhos de grupo / par / individuais</p> <p>Práticos: Trabalhos práticos no âmbito do elenco modular do curso</p>	Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação
	Comunicação (oral e escrita)	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Apresenta uma atitude receptiva ao conhecimento, questionando e apresentando dificuldades e/ou sugestões passíveis de serem aplicadas em contexto formativo; • Sabe estar e trabalhar em equipa tendo a capacidade de articular conhecimentos e técnicas com os colegas e formadores; • Comunica/explica de forma clara e rigorosa ideias e conceitos; • Sabe apresentar e expressar de forma oral e escrita diferentes competências e aptidões; • Apresentar com rigor e empatia diferentes tarefas formativas nomeadamente apresentações orais, trabalhos iminentemente práticos e de contextualização dos conteúdos curriculares, entre outros; • Descreve, explica e justificar (oralmente e por escrito) procedimentos, raciocínios e conclusões, articulando linguagem e conhecimentos específicos da UFCD. 		
	Resolução de problemas e ações em contexto prático	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Efetua com segurança e aplicando com rigor operativo técnicas de acolhimento e atendimento de cliente (acolhimento, check-in, check-out e reserva), em contextos diversificados; • Aplica com segurança e destreza técnicas de reserva hoteleira (NewHotel); • Aplica e adequa a cada situação prática o sistema operativo Windows e todas as suas funcionalidades; • Conhece e desenvolve tarefas inerentes a reservas e toda a logística associada, resolvendo eventuais problemas que surjam; • Sabe utilizar e adaptar a diferentes contextos práticos técnicas e procedimentos de gestão de dados, informações e de segurança de pessoas e bens; • Aplica em contexto prático diferentes técnicas e procedimentos de organização do serviço de receção de forma rigorosa e funcional; • Sabe utilizar diferentes estruturas organizacionais e funcionais inerentes à receção/portaria; • Sabe resolver problemas e situações anómalas associadas ao seu dia-a-dia profissional. 		

Informação turística na hotelaria	Conhecimento	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Sabe prestar apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e aspetos relacionados com outras dimensões nomeadamente a nível de informação turística (nível nacional e/ou internacional); • Conhece a estrutura organizacional de um hotel articulando-a e fazendo uso da legislação inerente a esta área; • Conhece e domina competências associadas ao serviço de andares; • Sabe adequar a sua postura e comunicação aos diversos contextos da hotelaria; • Conhece e assegura o contacto da unidade hoteleira com o exterior (postos de turismo, agências de viagem, operadores turísticos, entre outros...); • Conhece as técnicas de procura de emprego e promoção/formação pessoal. 			
	Comunicação (oral e escrita)	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Apresenta uma atitude recetiva ao conhecimento, questionando e apresentando dificuldades e/ou sugestões passíveis de serem aplicadas em contexto formativo; • Sabe estar e trabalhar em equipa tendo a capacidade de articular conhecimentos e técnicas com os colegas e formadores; • Comunica/explica de forma clara e rigorosa ideias e conceitos; • Sabe apresentar e expressar de forma oral e escrita diferentes competências e aptidões; • Apresentar com rigor e empatia diferentes tarefas formativas nomeadamente apresentações orais, trabalhos iminentemente práticos e de contextualização dos conteúdos curriculares, entre outros; • Descreve, explica e justificar (oralmente e por escrito) procedimentos, raciocínios e conclusões, articulando linguagem e conhecimentos específicos da UFCD. 			
	Resolução de problemas e ações em contexto prático	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica o conhecimento no apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e aspetos relacionados com outras dimensões nomeadamente a nível de informação turística (nível nacional e/ou internacional); • Sabe transmitir o pedido do cliente aos serviços de andares, lavandaria e copa, assegurando que o mesmo seja satisfeito; • Aplica técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos; • Assegura o contacto da unidade hoteleira com o exterior (postos de turismo, agências de viagem, operadores turísticos, entre outros...); • Aplica /utiliza de forma correta técnicas de procura de emprego e promoção/formação pessoal. 			
Técnicas Gerais Administrativas na Hotelaria	Conhecimento	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Conhece e identifica o código geral do trabalho, bem como os códigos de conduta da empresa; • Conhecer, utiliza e aplicar os sistemas informáticos inerentes à profissão, tendo a preocupação de se atualizar de acordo com as suas necessidades; • Conhece e aplica regras de atendimento personalizado na hotelaria; • Sabe efetuar o aprovisionamento, o controlo e armazenamento de mercadorias e/ou consumíveis; • Sabe gerir contas de clientes até à fase de faturação tendo a capacidade de prestar esclarecimentos inerentes a esta situação, se solicitado; • Conhece as regras de atendimento (gestão, reclamações, conflitos e sugestões); • Sabe apresentar e identificar novas ideias e oportunidades de negócio; • Apresenta competências inerentes à sua gestão pessoal, transpondo o seu conhecimento profissional para a sua estabilidade pessoal (poupança e gestão financeira, entre outras). 			

	Comunicação (oral e escrita)	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Apresenta uma atitude recetiva ao conhecimento, questionando e apresentando dificuldades e/ou sugestões passíveis de serem aplicadas em contexto formativo; • Sabe estar e trabalhar em equipa tendo a capacidade de articular conhecimentos e técnicas com os colegas e formadores; • Comunica/explica de forma clara e rigorosa ideias e conceitos; • Sabe apresentar e expressar de forma oral e escrita diferentes competências e aptidões; • Apresenta com rigor e empatia diferentes tarefas formativas nomeadamente apresentações orais, trabalhos iminentemente práticos e de contextualização dos conteúdos curriculares, entre outros; • Descreve, explica e justificar (oralmente e por escrito) procedimentos, raciocínios e conclusões, articulando linguagem e conhecimentos específicos da UFCD. 			
	Resolução de problemas e ações em contexto prático	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Sabe efetuar o atendimento, gerir reclamações, conflitos e sugestões; • Aplica o código geral do trabalho e de conduta da empresa, em contextos diversificados; • Aplica e utiliza os equipamentos de informática e comunicações próprios da receção; • Sabe efetuar o aprovisionamento, armazenagem e controlo de existências na receção, tendo em conta o tipo de estabelecimento; • Sabe acompanhar e controlar os movimentos das contas dos clientes; • Sabe aplicar regras de atendimento personalizado na hotelaria; • Aplica competências inerentes à sua gestão pessoal, transpondo o seu conhecimento profissional para a sua estabilidade pessoal (poupança e gestão financeira, entre outras); • Identifica e cria novas ideias e oportunidades de negócio. 			