

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO de Formação Tecnológica do Curso Profissional Técnico/a de Alojamento Hoteleiro (CPTAH)						
Tema	Domínio de avaliação	Ponderação (%)	DESCRITORES (Baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH)	Crítérios Avaliação/Desempenho (baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH na ANQEP)	Instrumentos de recolha de informação	Processo avaliativo apoiado em
Atender o cliente no serviço de receção hoteleira – UFCD 00040	Conhecimento	35%	<ul style="list-style-type: none"> Identifica procedimentos de organização da receção hoteleira - receção, welcome desk, caixa, reservas, concierge, housekeeping. Identifica procedimentos de entrega, receção e controlo das chaves ou cartão magnético do quarto - verificação da identidade, registos, garantia de pagamento. Comunica em contexto de hotelaria - comunicação verbal e não verbal em contexto presencial e online. Identifica tipologia de clientes, características e necessidades - faixa etária, necessidades especiais, cargos, tipo de personalidades. Identifica procedimentos para a receção de pertences, objetos de valor, mensagens e correspondência dos clientes na receção hoteleira e sua guarda no depósito central ou nos cofres dos quartos. Aplica técnicas de organização e secretariado para a receção hoteleira - arquivo físico e digital, receção e encaminhamento de chamadas telefónicas, mensagens, tratamentos nominais e vocativos verbais e escritos. Identifica procedimentos de receção e transmissão de pedidos de room service. Descreve o circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços - folhas de serviço, comunicação de serviço, plataforma de gestão de qualidade de serviços. Aplica procedimentos para a gestão de perdidos e achados. Identifica e aplica normas de segurança e saúde no trabalho. Identifica normas de qualidade. Aplica informáticas do serviço de receção hoteleira - características e funcionalidades. 	<p>Cumprindo os procedimentos internos para o serviço de receção relativamente ao controlo da entrega e receção de chaves, valores para depósito, receção e encaminhamento de mensagens e correspondência do cliente e acolhimento e encaminhamento de pessoas.</p> <p>Cumprindo os procedimentos internos de articulação entre os vários serviços da unidade hoteleira.</p> <p>Comunicando de forma clara e compreensível e adequada à tipologia de cliente, demonstrando disponibilidade e empenho na satisfação do seu pedido.</p> <p>Efetuando o registo correspondente aos serviços efetuados e objetos guardados.</p>	<p>Escritos:</p> <p>Fichas formativas Relatórios Portefólios Registos diversificados</p> <p>Orais:</p> <p>Apresentações Exposições Debates Questionários</p>	<p>Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação</p> <p>Listas de verificação</p> <p>Escalas de classificação</p> <p>Rubricas</p>

	Aptidões	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica os procedimentos de organização da receção hoteleira. • Identifica os procedimentos de entrega, receção e controlo das chaves do quarto. • Comunica com o cliente em contexto presencial e/ou online. • Presta esclarecimentos e responder às solicitações dos clientes relativamente aos serviços. • Aplica o protocolo de atendimento. • Receciona pertences e objetos de valor dos clientes. • Recebe, responder e/ou encaminhar correspondência, chamadas telefónicas e mensagens. • Preenche documentação relativa ao registo dos serviços efetuados. • Articula internamente a comunicação entre serviços para satisfação dos pedidos dos clientes registando em documento ou aplicação própria o serviço requerido pelo cliente. • Informa os clientes quanto às normas gerais de funcionamento dos equipamentos utilizados nos quartos, casas de banho e áreas comuns. • Regista anomalias decorrentes de má utilização ou de avarias e falhas de equipamentos em formulário próprio, em aplicação informática ou manualmente. 		<p>Trabalhos de grupo / par / individuais</p> <p>Práticos: Trabalhos práticos no âmbito do elenco modular do curso</p>		<p>Outros documentos adaptados a cada tarefa prática</p>
	Atitudes	25%	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pelas suas ações. • Autónomo no âmbito das suas funções. • Cuida com a apresentação pessoal e postura profissional. • Sentido de organização. • Cooperar com a equipa. • Respeita a privacidade do cliente. • Escuta ativa. • Assertivo • Respeita os procedimentos internos. • Respeita as normas de qualidade. • Respeita as normas de segurança e saúde no trabalho. 				

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO de Formação Tecnológica do Curso Profissional Técnico/a de Alojamento Hoteleiro (CPTAH)							
Tema	Domínio de avaliação	Ponderação (%)	DESCRITORES (Baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH)	Crítérios Avaliação/Desempenho (baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH na ANQEP)	Instrumentos de recolha de informação	Processo avaliativo apoiado em	
Gestão do Serviço de Reservas em Hotelaria – UFCD 00041	Conhecimento	35%	<ul style="list-style-type: none"> Identifica as características dos diferentes sistemas de reservas utilizados em hotelaria. Aplica procedimentos aplicáveis ao plano de reservas e plano de ocupação/disponibilidades. Aplica procedimentos de consulta, recolha e interpretação de dados dos programas e planos. Identifica tipologia dos alojamentos do estabelecimento hoteleiro, suas características e formas de hospedagem. Identifica o tipo e características de entidades e clientes - agências de viagens, operadores turísticos, empresas, entidades congéneres, grupos vários, clientes individuais. Aplica os princípios do atendimento presencial, online e telefónico. Aplica técnicas de comunicação verbal e não verbal e de comunicação escrita. Reconhece o Revenue Management - conceitos e princípios. Aplica técnicas de recolha e análise de informação estatística dos programas e planos do estabelecimento hoteleiro. Compreende as políticas de preços em hotelaria - tabelas de preços e condições aplicáveis aos vários segmentos de clientes e/ou entidades. Compreende as técnicas de cálculo de preços e orçamentação de produtos e serviços de alojamento. Reconhece as normas gerais e internas de planeamento de ocupações - rentabilidade dos meios humanos e materiais, disponibilidades a manter, outras. Identifica e-Commerce - conceitos e princípios. Aplica aplicações informáticas utilizadas no serviço de reservas em hotelaria. Aplica procedimentos para atuação em situações anómalas - overbooking, falhas de segurança, outras. Elabora relatórios sobre ocupações e outros indicadores relativos ao sistema de reservas. 	<p>Cumprindo as normas gerais e internas de planeamento de ocupação e procedimentos de comunicação com os clientes individuais e coletivos.</p> <p>Cumprindo as normas da unidade hoteleira definidas para as situações anómalas.</p> <p>Mantendo o sistema informático de gestão de reservas atualizado.</p> <p>Cumprindo os procedimentos internos para a elaboração de relatórios.</p>	<p>Escritos:</p> <p>Fichas formativas Relatórios Portefólios Registos diversificados</p> <p>Orais:</p> <p>Apresentações Exposições Debates Questionários Trabalhos de grupo / par / individuais</p> <p>Práticos:</p> <p>Trabalhos práticos no âmbito do elenco modular do curso</p>	<p>Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação</p>	<p>Listas de verificação</p> <p>Escalas de classificação</p> <p>Rubricas</p> <p>Outros documentos adaptados a cada tarefa prática</p>

	Aptidões	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Interpreta os pedidos de reserva de clientes individuais ou entidades. • Interpreta os dados relativos às taxas de ocupação da unidade. • Verifica as disponibilidades e taxa de ocupação do alojamento para efetuar reservas. • Adequa a comunicação em contexto de atendimento, presencial, online e telefónico em função da tipologia de clientes. • Informa os clientes acerca das disponibilidades e condições de reserva tais como preços dos diferentes tipos de serviços/tipologias de alojamento, promoções, condições de pagamento. • Recolhe e interpretar informação estatística relativa a planos comerciais de produtos e serviços do estabelecimento hoteleiro. • Efetua alterações ao tarifário em função dos indicadores de preços. • Analisa as condições contratuais para clientes individuais e coletivos. • Redige relatórios sobre ocupações e outros indicadores do sistema de reservas - rooming list, relatórios de disponibilidade, plano de reservas, outros. 				
	Atitudes	25%	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pelas suas ações. • Autónimo no âmbito das suas funções. • Cuida com a apresentação pessoal e postura profissional. • Escuta ativa. • Assertivo. • Cooperar com a equipa. • Empenhado e persistência na resolução de problemas. • Respeita os procedimentos internos. 				

Departamento de Tecnologias e Administração

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO de Formação Tecnológica do Curso Profissional Técnico/a de Alojamento Hoteleiro (CPTAH)

Tema	Domínio de avaliação	Ponderação (%)	DESCRITORES (Baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH)	Critérios Avaliação/Desempenho (baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH na ANQEP)	Instrumentos de recolha de informação	Processo avaliativo apoiado em
Operações de Check-in e de Check-out em Hotelaria – UFCD 00045	Conhecimento	35%	<ul style="list-style-type: none"> Reconhece a estrutura organizativa e funcional do serviço de receção hoteleira. Aplica a Postura e imagem profissional. Identifica tipologia de clientes e suas características. Aplica os princípios do atendimento e acolhimento de clientes em hotelaria. Aplica técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em hotelaria, de comunicação oral em contexto de receção hoteleira e de motivação e fidelização de clientes. Aplica postura e imagem profissional do técnico de receção hoteleira. Aplica técnicas de organização da receção hoteleira. Procedimentos de registo de entrada - verificação da documentação de identificação, documentos de pagamento, assinatura de documentos, outros - e atribuição de quarto tipologia de reserva, cliente individual ou grupo, outros. Procedimentos e circuito de comunicação e articulação interna entre serviços. Serviços e recursos disponíveis na unidade hoteleira – horários de pequeno-almoço, room service, de check-in e check-out, outros - regras de funcionamento, condições de acesso, outros. Normas protocolares e legais aplicáveis à receção hoteleira - requisitos legais aplicáveis, Regime Geral de Proteção de Dados. Documentação específica da receção hoteleira. Formas de pagamento - características e procedimentos aplicáveis. Meios de informação e comunicação na receção hoteleira - equipamentos informáticos, aplicações e suas funcionalidades. Princípios da organização e manutenção de arquivos de clientes. Conceito e procedimentos de check-out e de movimentos de bagagens. Cobrança de contas - formas de recebimento, operações de câmbio e movimentos de caixa. Técnicas de controlo de despesas e consumos. Procedimentos de emissão de extratos de contas e de faturas/recibos em sistema informático ou manualmente. 	<p>Efetuar o check-in e o check-out em hotelaria: Aplicando as normas protocolares e atendendo à tipologia de cliente. Mantendo a ficha do cliente atualizada no sistema de reservas. Verificando a despesa total do cliente durante a estadia e procedendo à respetiva faturação. Demonstrando disponibilidade e orientação para o cliente, garantindo a sua satisfação com o serviço.</p>	<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>	<p>Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação</p> <p>Listas de verificação</p> <p>Escalas de classificação</p> <p>Rubricas</p> <p>Outros documentos adaptados a cada tarefa prática</p>

Departamento de Tecnologias e Administração

			<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos para faturas especiais. • Procedimentos de fecho de contas de clientes. • Técnicas e instrumentos de avaliação da satisfação do cliente. • Técnicas de despedida e fidelização dos clientes. 				
	Aptidões	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar o guest recognition, saudar o cliente e realizar o check-in, apresentar os serviços e horários da unidade hoteleira, aconselhar a aquisição de produtos e serviços e encaminhar o cliente. • Interpretar os normativos e procedimentos relativos ao registo documental dos clientes nacionais e estrangeiros. • Registrar a atribuição de quarto e entrega, receção e controlo das chaves do quarto. • Atualizar a ficha do cliente. • Comunicar entre serviços para atender a pedidos do cliente. • Providenciar o transporte de bagagens de pessoas individuais, grupos, VIP, outros. • Etiquetar e registar a receção e depósito de bagagens. • Assegurar o acompanhamento do cliente ao quarto. • Comunicar a chegada do cliente aos serviços internos (andares, restaurante, outros). • Conferir despesas, consumos, extratos de contas, emissão de faturas e fecho de contas. • Aferir o grau de satisfação do cliente na despedida. • Utilizar as funcionalidades da aplicação informática de faturação e fecho de contas. 				
	Atitudes	25%	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Escuta ativa. • Respeito pela privacidade do cliente. • Assertividade. • Cooperação com a equipa. • Sentido de organização. • Respeito pelos procedimentos internos. 				