

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
Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e restauração – UFCD 00039	Conhecimento	35%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica princípios de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>• Identifica normas e disposições relativas à segurança e saúde nos estabelecimentos de hotelaria e restauração – legislação.</li> <li>• Identifica plano de segurança do estabelecimento.</li> <li>• Reconhece plano de prevenção de acidentes.</li> <li>• Reconhece plano de prevenção de incêndios.</li> <li>• Identifica plano de evacuação.</li> <li>• Compreende plano contra roubos.</li> <li>• Descreve os manuais de segurança.</li> <li>• Identifica meios e regras de segurança na hotelaria e restauração - equipamentos de proteção individual, métodos de supressão da negligência e falta de atenção, proteção de máquinas e ergonomia.</li> <li>• Identifica regras de segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais - normas do vestuário, prevenção de choques elétricos, movimentação de peças pesadas.</li> <li>• Identifica causas de acidentes no trabalho - acidentes de movimentação, choques e quedas, acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento, choques elétricos, acidentes provocados por agentes químicos e gases, queimaduras.</li> <li>• Conhece a caixa de primeiros socorros.</li> <li>• Identifica situações de emergência - perda de sentidos, feridas abertas e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras.</li> <li>• Identifica causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras.</li> <li>• Identifica tipos de incêndio.</li> <li>• Reconhece sistemas de deteção.</li> <li>• Reconhece os tipos de extintores.</li> <li>• Reconhece: Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático.</li> <li>• Identifica técnicas de extinção de incêndio de gás.</li> </ul>	<p><b>Considerando os tipos de risco existentes no posto de trabalho e respetivas medidas de segurança e preventivas. Cumprindo as medidas de atuação em situação de emergência. Respeitando o protocolo interno definido.</b></p>	<p><b>Escritos:</b> Fichas formativas Relatórios Portefólios Registos diversificados</p> <p><b>Orais:</b> Apresentações Exposições Debates Questionários</p>	<p><b>Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação</b></p> <p><b>Listas de verificação</b>  <b>Escalas de classificação</b>  <b>Rubricas</b>  <b>Outros documentos adaptados a cada tarefa prática</b></p>

	Aptidões	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica as normas relativas à segurança e saúde no trabalho.</li> <li>• Interpreta o plano de segurança do estabelecimento.</li> <li>• Reconhece os manuais de segurança.</li> <li>• Aplica medidas de prevenção do risco.</li> <li>• Aplica os procedimentos em caso de acidente de trabalho.</li> <li>• Aplica os procedimentos de emergência.</li> <li>• Aplica medidas de prevenção de roubo.</li> <li>• Distingue os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção.</li> <li>• Aplica medidas de prevenção de incêndios.</li> <li>• Utiliza o extintor.</li> <li>• Utiliza equipamentos de proteção individual.</li> <li>• Reporta a situação de emergência.</li> </ul>		Trabalhos de grupo / par / individuais		
	Atitudes	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável pelas suas ações.</li> <li>• Autónomo no âmbito das suas funções.</li> <li>• Autocontrolo.</li> <li>• Sentido de organização.</li> <li>• Cooperar com a equipa.</li> <li>• Respeita as normas de segurança.</li> </ul>		<p><b>Práticos:</b> Trabalhos práticos no âmbito do elenco modular do curso</p>		

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	
Serviço de andares - limpeza e arrumação da área de clientes - UFCD 00042	Conhecimento	35%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica atribuições da equipa do serviço de andares - postura, imagem profissional e funções.</li> <li>Identifica princípios da organização do serviço de andares da área de clientes - quartos, casas de banho, cozinhas integradas, andares e espaços comuns.</li> <li>Descreve circuitos e comunicação interna entre serviços - alojamento, supervisão, manutenção, receção, economato, outros.</li> <li>Identifica mecanismos de controlo do serviço de andares - chaves ou cartão magnético dos aposentos, ocupação, perdidos e achados, pedidos especiais, outros.</li> <li>Identifica mobiliário e equipamentos dos quartos, casas de banho, cozinhas e espaços comuns.</li> <li>Identifica tipos de roupas de cama e de casa de banho, <i>amenities</i>, estacionários e produtos de minibar.</li> <li>Identifica tipologias de equipamentos utilizados no serviço de limpeza - características, aplicabilidade, cuidados de conservação e utilização.</li> <li>Compreende as fichas técnicas dos equipamentos e produtos de limpeza.</li> <li>Identifica produtos de limpeza, características, aplicabilidades e cuidados de utilização.</li> <li>Identifica procedimentos de limpeza dos quartos, casas de banho, cozinhas, andares e espaços comuns.</li> <li>Compreende métodos de arrumação e organização dos espaços para pessoas com ou sem necessidades especiais.</li> <li>Identifica técnicas de feitura de cama e de escultura/origami de toalhas e papéis.</li> <li>Consegue dar assistência aos clientes- recolha, distribuição e fornecimento de roupas extra de cama e/ou casa de banho, outros produtos de uso pessoal.</li> <li>Utiliza técnicas de limpeza de cozinhas e equipamentos.</li> <li>Ajuda nas técnicas e produtos específicos para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>Utiliza técnicas de tratamento e conservação de plantas e de decoração floral.</li> <li>Aplicar sistemas informáticos do serviço de andares - características e funcionalidades.</li> <li>Efetua procedimentos de registo do serviço de andares efetuado - quartos/andares limpos, roupas rececionadas e devolvidas, objetos encontrados, outros.</li> <li>Efetua procedimentos para deteção e reporte de faltas e anomalias em equipamentos - problemas de funcionamento, objetos perdidos, outros.</li> <li>Efetua procedimentos para a gestão de perdidos e achados.</li> <li>Efetua Procedimentos para o controlo de stocks de matérias-primas e equipamentos.</li> <li>Aplica normas de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>Identifica riscos profissionais associados ao serviço de andares.</li> <li>Identifica medidas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.</li> <li>Identifica equipamentos de proteção individual.</li> <li>Identifica normas de qualidade do serviço de andares.</li> </ul>	<p><b>Garantindo os procedimentos internos de limpeza e arrumação dos diferentes espaços, de acordo com as orientações superiores e as normas de qualidade.</b></p> <p><b>Cumprindo os procedimentos definidos para o tratamento, manutenção e conservação de plantas naturais e arranjos florais.</b></p> <p><b>Garantindo o reporte dos serviços efetuados, de objetos encontrados e de problemas detetados através da comunicação e registo nos suportes previstos (manual ou aplicação informática).</b></p> <p><b>Verificando, inventariando e controlando os stocks de matérias-primas e utensílios.</b></p> <p><b>Prevenindo os acidentes e doenças profissionais associadas ao serviço de andares.</b></p>	<p><b>Escritos:</b></p> <p>Fichas formativas Relatórios Portefólios Registos diversificados</p> <p><b>Orais:</b></p> <p>Apresentações Exposições Debates Questionários Trabalhos de grupo / par / individuais</p>	<p><b>Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação</b></p>	<p><b>Listas de verificação</b></p> <p><b>Escalas de classificação</b></p> <p><b>Rubricas</b></p> <p><b>Outros documentos adaptados a cada tarefa prática</b></p>

	Aptidões	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpreta as orientações e as fichas técnicas para a limpeza, arrumação e decoração da área de clientes.</li> <li>• Seleciona os equipamentos de proteção individual, os equipamentos, utensílios e produtos de limpeza.</li> <li>• Limpa, arruma e organiza os espaços da área de clientes.</li> <li>• Remove e separar o lixo.</li> <li>• Substitui roupas de cama e de casa de banho, repor artigos de higiene, material de secretária e outros.</li> <li>• Faz as camas e arrumar os quartos e casas de banho.</li> <li>• Presta assistência aos clientes satisfazendo os seus pedidos e necessidades.</li> <li>• Limpa e arruma cozinhas e equipamentos de cozinha.</li> <li>• Limpa e arruma espaços comuns.</li> <li>• Executa esculturas/origamis em toalhas e papéis.</li> <li>• Limpa e rega plantas ornamentais.</li> <li>• Trata e efetuar arranjos florais simples.</li> <li>• Deteta e reportar situações anómalas do serviço.</li> <li>• Inventaria e gere os produtos de higiene pessoal, roupas, produtos de limpeza, outros.</li> <li>• Regista o serviço prestado.</li> <li>• Previne acidentes e doenças profissionais associadas ao serviço de andares.</li> </ul>		<p><b>Práticos:</b> Trabalhos práticos no âmbito do elenco modular do curso</p>		
	Atitudes	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável pelas suas ações.</li> <li>• Autónimo no âmbito das suas funções.</li> <li>• Cuida com a apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>• Cooperar com equipa.</li> <li>• Escuta ativa.</li> <li>• Assertivo</li> <li>• Sentido de organização.</li> <li>• Respeita a privacidade do cliente.</li> <li>• Respeita as normas de qualidade.</li> <li>• Respeita as normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>				

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	
Serviço de andares - limpeza e arrumação de áreas públicas e internas - UFCD 00043	Conhecimento	35%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Define as atribuições da equipa do serviço de andares - postura, imagem profissional e funções.</li> <li>- Compreende os princípios da organização do serviço de andares das áreas públicas, tais como centros de bem-estar, spa, salas de eventos, jardins, outros e das áreas internas, tais como escritórios, balneários, outros.</li> <li>- Compreende o circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços - alojamento, supervisão, receção, economato, manutenção, outros.</li> <li>- Identifica os mecanismos de controlo do serviço de andares.</li> <li>- Identifica o mobiliário e equipamentos das áreas públicas e internas.</li> <li>- Compreende a tipologia de equipamentos utilizados no serviço de limpeza - características, aplicabilidade, cuidados de conservação e utilização.</li> <li>- Identifica as fichas técnicas dos equipamentos e produtos de limpeza.</li> <li>- Prepara de produtos de limpeza, características, aplicabilidades e cuidados de utilização.</li> <li>- Identifica os procedimentos de limpeza das áreas públicas e internas.</li> <li>- Aplica as técnicas de arrumação das áreas públicas e internas.</li> <li>- Dá assistência aos clientes.</li> <li>- Identifica as ajudas técnicas e produtos específicos para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identifica os informáticos do serviço de andares - características e funcionalidades.</li> <li>- Identifica os procedimentos de registo do serviço de andares efetuado.</li> <li>- Identifica os procedimentos para deteção e reporte de faltas e anomalias em equipamentos - problemas de funcionamento, furtos, objetos perdidos, outros.</li> <li>- Identifica os procedimentos para a gestão de perdidos e achados.</li> <li>- Identifica os procedimentos para o controlo de stocks de matérias-primas e equipamentos.</li> <li>- Identificar as normas de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>- Identifica os riscos profissionais e perigos associados ao serviço de andares.</li> <li>- Identifica as medidas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.</li> <li>- Identifica os equipamentos de proteção individual.</li> <li>- Identifica as normas de qualidade do serviço de andares.</li> </ul>	<p><b>Garantindo os procedimentos internos de limpeza e arrumação dos diferentes espaços, de acordo com as orientações superiores e as normas qualidade.</b></p> <p><b>Garantindo o reporte dos serviços efetuados, de objetos encontrados e de problemas detetados através da comunicação e registo nos suportes previstos (manual ou aplicação informática).</b></p> <p><b>Prevenindo os acidentes e doenças profissionais associadas ao serviço de andares.</b></p>	<p><b>Escritos:</b></p> <p>Fichas formativas Relatórios Portefólios Registos diversificados</p> <p><b>Orais:</b></p> <p>Apresentações Exposições Debates Questionários Trabalhos de grupo / par / individuais</p>	<p><b>Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação</b></p>	<p><b>Listas de verificação</b></p> <p><b>Escalas de classificação</b></p> <p><b>Rubricas</b></p> <p><b>Outros documentos adaptados a cada tarefa prática</b></p>
	Aptidões	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpreta as orientações e as fichas técnicas para a limpeza e arrumação as áreas públicas e internas da unidade hoteleira.</li> <li>- Seleciona os equipamentos, utensílios e produtos de limpeza.</li> <li>- Limpa e arrumar dos centros de bem-estar, ginásios e outros espaços públicos.</li> <li>- Limpa e arrumar jardins e espaços exteriores.</li> <li>- Limpa e arrumar escritórios e outras áreas internas.</li> <li>- Remove e separação o lixo.</li> <li>- Presta assistência aos clientes satisfazendo os seus pedidos/necessidades.</li> <li>- Deteta e reportar situações anómalas.</li> <li>- Inventaria e gerir os produtos de limpeza e outros.</li> <li>- Regista do serviço prestado.</li> <li>- Preve de acidentes e doenças profissionais associadas ao serviço de andares.</li> </ul>				

	Atitudes	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsável pelas suas ações.</li> <li>- Autónimo no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuida da apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>- Cooperar com a equipa.</li> <li>- Escuta ativa.</li> <li>- Assertivo.</li> <li>- Sentido de organização.</li> <li>- Respeita a privacidade do cliente.</li> <li>- Respeita as normas de qualidade.</li> <li>- Respeita as normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>		<p><b>Práticos:</b> Trabalhos práticos no âmbito do elenco modular do curso</p>		
--	----------	-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**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
Assistência ao cliente com necessidades especiais no serviço de andares- UFCD 00046	Conhecimento	35%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica os princípios e normativos legais do turismo acessível e inclusivo.</li> <li>- Identifica tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos.</li> <li>- Reconhece as condições de acessibilidade, produtos de apoio e necessidades específicas de apoio ao cliente com deficiência motora, deficiência visual, deficiência auditiva, deficiência intelectual, multideficiência, sénior com limitações físicas e/ou intelectuais.</li> <li>- Utiliza postura e imagem profissional.</li> <li>- Utiliza técnicas de comunicação adequadas a clientes com necessidades especiais como deficiência visual, auditiva e intelectual.</li> <li>- Identifica as regras do atendimento presencial e encaminhamento de clientes com necessidades.</li> <li>- Identifica os procedimentos gerais e internos para arrumação de roupas em armários e roupeiros, para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Utiliza os procedimentos gerais e internos para fazer a mala do cliente.</li> <li>- Utiliza procedimentos aplicáveis à organização do espaço e arrumação dos objetos adequada a pessoas com necessidades especiais - remoção de tapete, desvio de obstáculos, retirada de objetos, outros.</li> <li>- Identifica produtos de apoio para a comunicação com pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identifica boas práticas de acessibilidade em hotelaria.</li> <li>- Identifica as normas relativas à mobilidade e acessibilidade nas casas de banho para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Utiliza recursos e ajudas técnicas de apoio ao cliente com necessidades especiais - banho, cuidados de higiene, deslocação, outras.</li> <li>- Identifica procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados.</li> <li>- Utiliza aplicações informáticas do serviço de andares - características e funcionalidades.</li> <li>- Identifica as técnicas de gestão de reclamações.</li> <li>- Identifica normas de qualidade do serviço.</li> <li>- Aplica normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>	<p><b>Garantindo o cumprimento das normas e procedimentos internos.</b></p> <p><b>Respeitando as especificidades inerentes à condição especial do cliente.</b></p> <p><b>Aplicando um estilo comunicacional adaptado e manifestando disponibilidade e apoio pretendidos.</b></p> <p><b>Providenciando soluções para colmatar eventuais lacunas relativas às condições de mobilidade e acessibilidade dos espaços.</b></p> <p><b>Cumprindo os procedimentos definidos para o preenchimento da documentação relativa aos serviços efetuados.</b></p>	<p><b>Escritos:</b> Fichas formativas Relatórios Portefólios</p>		<p><b>Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação</b></p> <p><b>Listas de verificação</b></p> <p><b>Escalas de classificação</b></p> <p><b>Rubricas</b></p>

	Aptidões	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa e interpreta normativos relacionados com a área do turismo acessível e inclusivo.</li> <li>- Diferencia tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos.</li> <li>- Identifica os procedimentos gerais e internos para a assistência ao cliente com necessidades especiais no âmbito do serviço de andares.</li> <li>- Providencia o transporte da bagagem, verificar as condições de acessibilidade do percurso, acompanhar o cliente até ao quarto e identificar eventuais ajustamentos.</li> <li>- Adequa a comunicação em função da necessidade do cliente.</li> <li>- Garante que é disponibilizada ao cliente com necessidades especiais a informação adequada e todos os serviços e equipamentos disponíveis.</li> <li>- Apoia na arrumação de roupas e na organização de armários e roupeiros dos clientes com necessidades especiais.</li> <li>- Dispõe os objetos no quarto e casa de banho de acordo com as necessidades do cliente.</li> <li>- Seleciona e organizar recursos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente.</li> <li>- Comunica entre os diferentes serviços para a satisfação do pedido do cliente.</li> <li>- Aplica técnicas de tratamento de reclamações.</li> <li>- Utiliza a aplicação informática para registo de serviços efetuados.</li> </ul>		<p>Registos diversificados</p> <p><b>Orais:</b>  Apresentações  Exposições  Debates  Questionários  Trabalhos de grupo / par / individuais</p> <p><b>Práticos:</b>  Trabalhos práticos no âmbito do elenco modular do curso</p>		<p><b>Outros documentos adaptados a cada tarefa prática</b></p>
	Atitudes	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsável pelas suas ações.</li> <li>- Autónimo no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuida da sua apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>- Empenho.</li> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Escuta ativa.</li> <li>- Assertivo</li> <li>- Empatia.</li> <li>- Flexibilidade.</li> <li>- Compromisso com os princípios da segurança.</li> <li>- Controlo emocional perante situações de reclamação.</li> <li>- Respeita as diferenças individuais e pela privacidade do cliente.</li> <li>- Respeita as normas de qualidade.</li> <li>- Respeita as normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>				