

ENSINO SECUNDÁRIO PROFISSIONAL- Curso Profissional Técnico de Alojamento Hoteleiro (Tema: Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e restauração– UFCD 00039)					
PERFIS DE DESEMPENHO					
Domínio	M. BOM (18-20 valores)	BOM (14-17 Valores)	SUFICIENTE (10 a 13 Valores)	INSUFICIENTE (7 a 9 valores)	FRACO (1 a 6 valores)
<b>Conhecimento</b>	<p><b>Demonstra muita facilidade na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação de princípios de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>- Compreensão sobre normas e disposições relativas à segurança e saúde nos estabelecimentos de hotelaria e restauração – legislação.</li> <li>- Identificação do plano de segurança do estabelecimento.</li> <li>- Identificação do plano de prevenção de acidentes.</li> <li>- Identificação do plano de prevenção de incêndios.</li> <li>- Identificação do plano de evacuação.</li> <li>- Identificação do plano contra roubos.</li> <li>- Compreensão de manuais de segurança.</li> <li>- Identificação do 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>- Identificação de 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>- Compreensão sobre as 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>- Identificação de conhecimento sobre a caixa de primeiros socorros.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p><b>Demonstra algumas dificuldades na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação de princípios de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>- Compreensão sobre normas e disposições relativas à segurança e saúde nos estabelecimentos de hotelaria e restauração – legislação.</li> <li>- Identificação do plano de segurança do estabelecimento.</li> <li>- Identificação do plano de prevenção de acidentes.</li> <li>- Identificação do plano de prevenção de incêndios.</li> <li>- Identificação do plano de evacuação.</li> <li>- Identificação do plano contra roubos.</li> <li>- Compreensão de manuais de segurança.</li> <li>- Identificação do 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>- Identificação de 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>- Compreensão sobre as 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>- Identificação de conhecimento sobre a caixa de primeiros socorros.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p><b>Não consegue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar os princípios de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>- Compreender as normas e disposições relativas à segurança e saúde nos estabelecimentos de hotelaria e restauração – legislação.</li> <li>- Identificar o plano de segurança do estabelecimento.</li> <li>- Identificar o plano de prevenção de acidentes.</li> <li>- Identificação do plano de prevenção de incêndios.</li> <li>- Identificar o plano de evacuação.</li> <li>- Identificar o plano contra roubos.</li> <li>- Compreender os manuais de segurança.</li> <li>- Identificar os 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>- Identificar as 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>- Compreender as 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>- Reconhecer a caixa de primeiros socorros.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação de situações de emergência - perda de sentidos, feridas aberta e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras.</li> <li>- Identificação de causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras.</li> <li>- Identificação de tipos de incêndio.</li> <li>- Identificação de sistemas de deteção.</li> <li>- Identificação de tipos de extintores.</li> <li>- Identificação de tipos Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático.</li> <li>- Compreensão de técnicas de extinção de incêndio de gás.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação de situações de emergência - perda de sentidos, feridas aberta e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras.</li> <li>- Identificação de causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras.</li> <li>- Identificação de tipos de incêndio.</li> <li>- Identificação de sistemas de deteção.</li> <li>- Identificação de tipos de extintores.</li> <li>- Identificação de tipos Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático.</li> <li>- Compreensão de técnicas de extinção de incêndio de gás.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar situações de emergência - perda de sentidos, feridas aberta e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras.</li> <li>- Identificar causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras.</li> <li>- Identificar tipos de incêndio.</li> <li>- Identificar sistemas de deteção.</li> <li>- Identificar tipos de extintores.</li> <li>- Identificar Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático.</li> <li>- Reconhecer técnicas de extinção de incêndio de gás.</li> </ul>
<p><b>Aptidões</b></p>	<p><b>Demonstra muita facilidade na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação das normas relativas à segurança e saúde no trabalho.</li> <li>- Interpretação do plano de segurança do estabelecimento.</li> <li>- Compreensão dos manuais de segurança.</li> <li>- Aplicação de medidas de prevenção do risco.</li> <li>- Aplicação dos procedimentos em caso de acidente de trabalho.</li> <li>- Aplicação dos procedimentos de emergência.</li> <li>- Aplicação das medidas de prevenção de roubo.</li> <li>- Distinção dos diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção.</li> <li>- Aplicação de medidas de prevenção de incêndios.</li> <li>- Utilização do extintor.</li> <li>- Utilização de equipamentos de proteção individual.</li> <li>- Comunicação de situação de emergência.</li> </ul>		<p><b>Demonstra algumas dificuldades na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação das normas relativas à segurança e saúde no trabalho.</li> <li>- Interpretação do plano de segurança do estabelecimento.</li> <li>- Compreensão dos manuais de segurança.</li> <li>- Aplicação de medidas de prevenção do risco.</li> <li>- Aplicação dos procedimentos em caso de acidente de trabalho.</li> <li>- Aplicação dos procedimentos de emergência.</li> <li>- Aplicação das medidas de prevenção de roubo.</li> <li>- Distinção dos diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção.</li> <li>- Aplicação de medidas de prevenção de incêndios.</li> <li>- Utilização do extintor.</li> <li>- Utilização de equipamentos de proteção individual.</li> </ul>		<p><b>Não consegue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho.</li> <li>- Interpretar o plano de segurança do estabelecimento.</li> <li>- Reconhecer os manuais de segurança.</li> <li>- Aplicar medidas de prevenção do risco.</li> <li>- Aplicar os procedimentos em caso de acidente de trabalho.</li> <li>- Aplicar os procedimentos de emergência.</li> <li>- Aplicar medidas de prevenção de roubo.</li> <li>- Distinguir os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção.</li> <li>- Aplicar medidas de prevenção de incêndios.</li> <li>- Utilizar o extintor.</li> <li>- Utilizar equipamentos de proteção individual.</li> <li>- Reportar a situação de emergência.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicação de situação de emergência.</li> </ul>		
<b>Atitudes</b>	<p><b>Demonstra muita facilidade na/o:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Autocontrolo.</li> <li>- Sentido de organização.</li> <li>- Cooperação com a equipa.</li> <li>- Respeito pelas normas de segurança.</li> </ul>		<p><b>Demonstra algumas dificuldades na/o:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Autocontrolo.</li> <li>- Sentido de organização.</li> <li>- Cooperação com a equipa.</li> <li>- Respeito pelas normas de segurança.</li> </ul>		<p><b>Não consegue ter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções</li> <li>- Autocontrolo.</li> <li>- Sentido de organização.</li> <li>- Cooperação com a equipa.</li> <li>- Respeito pelas normas de segurança.</li> </ul>

ENSINO SECUNDÁRIO PROFISSIONAL- Curso Profissional Técnico de Alojamento Hoteleiro (Tema: Serviço de andares - limpeza e arrumação da área de clientes - UFCD 00042)

PERFIS DE DESEMPENHO

Domínio	M. BOM (18-20 valores)	BOM (14-17 Valores)	SUFICIENTE (10 a 13 Valores)	INSUFICIENTE (7 a 9 valores)	FRACO (1 a 6 valores)
<b>Conhecimento</b>	<p><b>Demonstra muita facilidade na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação atribuições da equipa do serviço de andares - postura, imagem profissional e funções.</li> <li>- Identificação princípios da organização do serviço de andares da área de clientes - quartos, casas de banho, cozinhas integradas, andares e espaços comuns.</li> <li>- Identificação circuitos e comunicação interna entre serviços - alojamento, supervisão, manutenção, receção, economato, outros.</li> <li>- Identificação de mecanismos de controlo do serviço de andares - chaves ou cartão magnético dos aposentos, ocupação, perdidos e achados, pedidos especiais, outros.</li> <li>- Identificação do mobiliário e equipamentos dos quartos, casas de banho, cozinhas e espaços comuns.</li> <li>- Identificação dos tipos de roupas de cama e de casa de banho, amenities, estacionários e produtos de minibar.</li> <li>- Identificação de tipologia de equipamentos utilizados no serviço de limpeza - características, aplicabilidade, cuidados de conservação e utilização.</li> <li>- Identificação das fichas técnicas dos equipamentos e produtos de limpeza.</li> <li>- Identificação dos produtos de limpeza, características, aplicabilidades e cuidados de utilização.</li> <li>- Identificação dos procedimentos de limpeza dos quartos, casas de banho, cozinhas, andares e espaços comuns.</li> </ul>	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p><b>Demonstra algumas dificuldades na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação atribuições da equipa do serviço de andares - postura, imagem profissional e funções.</li> <li>- Identificação princípios da organização do serviço de andares da área de clientes - quartos, casas de banho, cozinhas integradas, andares e espaços comuns.</li> <li>- Identificação circuitos e comunicação interna entre serviços - alojamento, supervisão, manutenção, receção, economato, outros.</li> <li>- Identificação de mecanismos de controlo do serviço de andares - chaves ou cartão magnético dos aposentos, ocupação, perdidos e achados, pedidos especiais, outros.</li> <li>- Identificação do mobiliário e equipamentos dos quartos, casas de banho, cozinhas e espaços comuns.</li> <li>- Identificação dos tipos de roupas de cama e de casa de banho, amenities, estacionários e produtos de minibar.</li> <li>- Identificação de tipologia de equipamentos utilizados no serviço de limpeza - características, aplicabilidade, cuidados de conservação e utilização.</li> <li>- Identificação das fichas técnicas dos equipamentos e produtos de limpeza.</li> <li>- Identificação dos produtos de limpeza, características, aplicabilidades e cuidados de utilização.</li> <li>- Identificação dos procedimentos de limpeza dos quartos, casas de banho, cozinhas, andares e espaços comuns.</li> </ul>	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p><b>Não consegue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar atribuições da equipa do serviço de andares - postura, imagem profissional e funções.</li> <li>- Identificar princípios da organização do serviço de andares da área de clientes - quartos, casas de banho, cozinhas integradas, andares e espaços comuns.</li> <li>- Identificar circuitos e comunicação interna entre serviços - alojamento, supervisão, manutenção, receção, economato, outros.</li> <li>- Identificar de mecanismos de controlo do serviço de andares - chaves ou cartão magnético dos aposentos, ocupação, perdidos e achados, pedidos especiais, outros.</li> <li>- Identificar do mobiliário e equipamentos dos quartos, casas de banho, cozinhas e espaços comuns.</li> <li>- Identificar dos tipos de roupas de cama e de casa de banho, amenities, estacionários e produtos de minibar.</li> <li>- Identificar de tipologia de equipamentos utilizados no serviço de limpeza - características, aplicabilidade, cuidados de conservação e utilização.</li> <li>- Identificar das fichas técnicas dos equipamentos e produtos de limpeza.</li> <li>- Identificar dos produtos de limpeza, características, aplicabilidades e cuidados de utilização.</li> <li>- Identificar dos procedimentos de limpeza dos quartos, casas de banho, cozinhas, andares e espaços comuns.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreensão dos métodos de arrumação e organização dos espaços para pessoas com ou sem necessidades especiais.</li> <li>- Identificação das técnicas de feitura de cama e de escultura/origami de toalhas e papéis.</li> <li>- Identificação na assistência aos clientes- recolha, distribuição e fornecimento de roupas extra de cama e/ou casa de banho, outros produtos de uso pessoal.</li> <li>- Identificação das técnicas de limpeza de cozinhas e equipamentos.</li> <li>- Identificação nas ajudas técnicas e produtos específicos para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificação nas técnicas de tratamento e conservação de plantas e de decoração floral.</li> <li>- Compreensão das aplicações informáticas do serviço de andares - caraterísticas e funcionalidades.</li> <li>- Identificação dos procedimentos de registo do serviço de andares efetuado - quartos/andares limpos, roupas rececionadas e devolvidas, objetos encontrados, outros.</li> <li>- Identificação dos procedimentos para deteção e reporte de faltas e anomalias em equipamentos - problemas de funcionamento, objetos perdidos, outros.</li> <li>- Identificação dos procedimentos para a gestão de perdidos e achados.</li> <li>- Identificação dos procedimentos para o controlo de stocks de matérias-primas e equipamentos.</li> <li>- Aplicação das normas de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>- Identificação dos Riscos profissionais associados ao serviço de andares.</li> <li>- Identificação das medidas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.</li> <li>- Identificação dos equipamentos de proteção individual.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreensão dos métodos de arrumação e organização dos espaços para pessoas com ou sem necessidades especiais.</li> <li>- Identificação das técnicas de feitura de cama e de escultura/origami de toalhas e papéis.</li> <li>- Identificação na assistência aos clientes- recolha, distribuição e fornecimento de roupas extra de cama e/ou casa de banho, outros produtos de uso pessoal.</li> <li>- Identificação das técnicas de limpeza de cozinhas e equipamentos.</li> <li>- Identificação nas ajudas técnicas e produtos específicos para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificação nas técnicas de tratamento e conservação de plantas e de decoração floral.</li> <li>- Compreensão das aplicações informáticas do serviço de andares - caraterísticas e funcionalidades.</li> <li>- Identificação dos procedimentos de registo do serviço de andares efetuado - quartos/andares limpos, roupas rececionadas e devolvidas, objetos encontrados, outros.</li> <li>- Identificação dos procedimentos para deteção e reporte de faltas e anomalias em equipamentos - problemas de funcionamento, objetos perdidos, outros.</li> <li>- Identificação dos procedimentos para a gestão de perdidos e achados.</li> <li>- Identificação dos procedimentos para o controlo de stocks de matérias-primas e equipamentos.</li> <li>- Aplicação das normas de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>- Identificação dos Riscos profissionais associados ao serviço de andares.</li> <li>- Identificação das medidas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.</li> <li>- Identificação dos equipamentos de proteção individual.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender dos métodos de arrumação e organização dos espaços para pessoas com ou sem necessidades especiais.</li> <li>- Identificar das técnicas de feitura de cama e de escultura/origami de toalhas e papéis.</li> <li>- Identificar na assistência aos clientes- recolha, distribuição e fornecimento de roupas extra de cama e/ou casa de banho, outros produtos de uso pessoal.</li> <li>- Identificar das técnicas de limpeza de cozinhas e equipamentos.</li> <li>- Identificar nas ajudas técnicas e produtos específicos para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificar nas técnicas de tratamento e conservação de plantas e de decoração floral.</li> <li>- Compreender das aplicações informáticas do serviço de andares - caraterísticas e funcionalidades.</li> <li>- Identificar dos procedimentos de registo do serviço de andares efetuado - quartos/andares limpos, roupas rececionadas e devolvidas, objetos encontrados, outros.</li> <li>- Identificar dos procedimentos para deteção e reporte de faltas e anomalias em equipamentos - problemas de funcionamento, objetos perdidos, outros.</li> <li>- Identificar dos procedimentos para a gestão de perdidos e achados.</li> <li>- Identificar dos procedimentos para o controlo de stocks de matérias-primas e equipamentos.</li> <li>- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>- Identificar dos Riscos profissionais associados ao serviço de andares.</li> <li>- Identificar das medidas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.</li> <li>- Identificar dos equipamentos de proteção individual.</li> </ul>
--	---	--	---	--	--

	- Identificação das normas de qualidade do serviço de andares.		- Identificação das normas de qualidade do serviço de andares.		- Identificar das normas de qualidade do serviço de andares.
<b>Aptidões</b>	<p><b>Demonstra muita facilidade na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretação as orientações e as fichas técnicas para a limpeza, arrumação e decoração da área de clientes.</li> <li>- Seleção os equipamentos de proteção individual, os equipamentos, utensílios e produtos de limpeza.</li> <li>- Limpeza, arrumação e organização os espaços da área de clientes.</li> <li>- Remoção e separação o lixo.</li> <li>- Substituição roupas de cama e de casa de banho, repor artigos de higiene, material de secretária e outros.</li> <li>- Arrumação das camas e arrumação os quartos e casas de banho.</li> <li>- Prestação assistência aos clientes satisfazendo os seus pedidos e necessidades.</li> <li>- Limpeza e arrumação cozinhas e equipamentos de cozinha.</li> <li>- Limpeza e arrumação espaços comuns.</li> <li>- Execução das esculturas/origamis em toalhas e papéis.</li> <li>- Limpeza e regar plantas ornamentais.</li> <li>- Tratamento e efetuar arranjos florais simples.</li> <li>- Detecção e reportar situações anómalas do serviço.</li> <li>- Inventariação e gerir os produtos de higiene pessoal, roupas, produtos de limpeza, outros.</li> <li>- Registo o serviço prestado.</li> <li>- Prevenção acidentes e doenças profissionais associadas ao serviço de andares.</li> </ul>		<p><b>Demonstra algumas dificuldades na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretação as orientações e as fichas técnicas para a limpeza, arrumação e decoração da área de clientes.</li> <li>- Seleção os equipamentos de proteção individual, os equipamentos, utensílios e produtos de limpeza.</li> <li>- Limpeza, arrumação e organização os espaços da área de clientes.</li> <li>- Remoção e separação o lixo.</li> <li>- Substituição roupas de cama e de casa de banho, repor artigos de higiene, material de secretária e outros.</li> <li>- Arrumação das camas e arrumação os quartos e casas de banho.</li> <li>- Prestação assistência aos clientes satisfazendo os seus pedidos e necessidades.</li> <li>- Limpeza e arrumação cozinhas e equipamentos de cozinha.</li> <li>- Limpeza e arrumação espaços comuns.</li> <li>- Execução das esculturas/origamis em toalhas e papéis.</li> <li>- Limpeza e regar plantas ornamentais.</li> <li>- Tratamento e efetuar arranjos florais simples.</li> <li>- Detecção e reportar situações anómalas do serviço.</li> <li>- Inventariação e gerir os produtos de higiene pessoal, roupas, produtos de limpeza, outros.</li> <li>- Registo o serviço prestado.</li> <li>- Prevenção acidentes e doenças profissionais associadas ao serviço de andares.</li> </ul>		<p><b>Não consegue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretar as orientações e as fichas técnicas para a limpeza, arrumação e decoração da área de clientes.</li> <li>- Seleccionar os equipamentos de proteção individual, os equipamentos, utensílios e produtos de limpeza.</li> <li>- Limpar, arrumar e organizar os espaços da área de clientes.</li> <li>- Remover e separar o lixo.</li> <li>- Substituir roupas de cama e de casa de banho, repor artigos de higiene, material de secretária e outros.</li> <li>- Fazer as camas e arrumar os quartos e casas de banho.</li> <li>- Prestar assistência aos clientes satisfazendo os seus pedidos e necessidades.</li> <li>- Limpar e arrumar cozinhas e equipamentos de cozinha.</li> <li>- Limpar e arrumar espaços comuns.</li> <li>- Executar esculturas/origamis em toalhas e papéis.</li> <li>- Limpar e regar plantas ornamentais.</li> <li>- Tratar e efetuar arranjos florais simples.</li> <li>- Detetar e reportar situações anómalas do serviço.</li> <li>- Inventariar e gerir os produtos de higiene pessoal, roupas, produtos de limpeza, outros.</li> <li>- Registar o serviço prestado.</li> <li>- Prevenir acidentes e doenças profissionais associadas ao serviço de andares.</li> </ul>
<b>Atitudes</b>	<p><b>Demonstra muita facilidade na/o:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.</li> </ul>		<p><b>Demonstra algumas dificuldades na/o:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.</li> </ul>		<p><b>Não consegue ter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cooperação com equipa.</li><li>- Escuta ativa.</li><li>- Assertividade.</li><li>- Sentido de organização.</li><li>- Respeito pela privacidade do cliente.</li><li>- Respeito pelas normas de qualidade.</li><li>- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Cooperação com equipa.</li><li>- Escuta ativa.</li><li>- Assertividade.</li><li>- Sentido de organização.</li><li>- Respeito pela privacidade do cliente.</li><li>- Respeito pelas normas de qualidade.</li><li>- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Cooperação com equipa.</li><li>- Escuta ativa.</li><li>- Assertividade.</li><li>- Sentido de organização.</li><li>- Respeito pela privacidade do cliente.</li><li>- Respeito pelas normas de qualidade.</li><li>- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.</li></ul>
--	---	--	---	--	---

ENSINO SECUNDÁRIO PROFISSIONAL- Curso Profissional Técnico de Alojamento Hoteleiro (Tema: Serviço de andares - limpeza e arrumação de áreas públicas e internas - UFCD 00043)					
PERFIS DE DESEMPENHO					
Domínio	M. BOM (18-20 valores)	BOM (14-17 Valores)	SUFICIENTE (10 a 13 Valores)	INSUFICIENTE (7 a 9 valores)	FRACO (1 a 6 valores)
<b>Conhecimento</b>	<p><b>Demonstra muita facilidade na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição de atribuições da equipa do serviço de andares - postura, imagem profissional e funções.</li> <li>- Compreensão dos 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>- Compreensão do circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços - alojamento, supervisão, receção, economato, manutenção, outros.</li> <li>- Identificação dos mecanismos de controlo do serviço de andares.</li> </ul> <p>-Identificação do mobiliário e equipamentos das áreas públicas e internas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreensão de tipologia de equipamentos utilizados no serviço de limpeza - caraterísticas, aplicabilidade, cuidados de conservação e utilização.</li> <li>- Identificação das fichas técnicas dos equipamentos e produtos de limpeza.</li> <li>-Preparação de produtos de limpeza, caraterísticas, aplicabilidades e cuidados de utilização.</li> <li>- Identificação dos procedimentos de limpeza das áreas públicas e internas.</li> <li>- Aplicação de técnicas de arrumação das áreas públicas e internas.</li> <li>- Assistência aos clientes.</li> </ul>	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p><b>Demonstra algumas dificuldades na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição de atribuições da equipa do serviço de andares - postura, imagem profissional e funções.</li> <li>- Compreensão dos 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>- Compreensão do circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços - alojamento, supervisão, receção, economato, manutenção, outros.</li> <li>- Identificação dos mecanismos de controlo do serviço de andares.</li> </ul> <p>-Identificação do mobiliário e equipamentos das áreas públicas e internas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreensão de tipologia de equipamentos utilizados no serviço de limpeza - caraterísticas, aplicabilidade, cuidados de conservação e utilização.</li> <li>- Identificação das fichas técnicas dos equipamentos e produtos de limpeza.</li> <li>-Preparação de produtos de limpeza, caraterísticas, aplicabilidades e cuidados de utilização.</li> <li>- Identificação dos procedimentos de limpeza das áreas públicas e internas.</li> <li>- Aplicação de técnicas de arrumação das áreas públicas e internas.</li> <li>- Assistência aos clientes.</li> </ul>	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p><b>Não consegue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir atribuições da equipa do serviço de andares - postura, imagem profissional e funções.</li> <li>- Compreender 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>- Compreender o circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços - alojamento, supervisão, receção, economato, manutenção, outros.</li> <li>- Identificar os mecanismos de controlo do serviço de andares.</li> </ul> <p>-Identificar o mobiliário e equipamentos das áreas públicas e internas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender a tipologia de equipamentos utilizados no serviço de limpeza - caraterísticas, aplicabilidade, cuidados de conservação e utilização.</li> <li>- Identificar as fichas técnicas dos equipamentos e produtos de limpeza.</li> <li>-Preparar os produtos de limpeza, caraterísticas, aplicabilidades e cuidados de utilização.</li> <li>- Identificar os procedimentos de limpeza das áreas públicas e internas.</li> <li>- Aplicar as técnicas de arrumação das áreas públicas e internas.</li> <li>- Dar assistência aos clientes.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação das ajudas técnicas e produtos específicos para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Aplicações informáticas do serviço de andares - características e funcionalidades.</li> <li>Identificação dos procedimentos de registo do serviço de andares efetuado.</li> <li>-Identificação dos procedimentos para deteção e reporte de faltas e anomalias em equipamentos - problemas de funcionamento, furtos, objetos perdidos, outros.</li> <li>- Identificação dos procedimentos para a gestão de perdidos e achados.</li> <li>- Identificação dos procedimentos para o controlo de stocks de matérias-primas e equipamentos.</li> <li>-Identificação das normas de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>-Identificação dos riscos profissionais e perigos associados ao serviço de andares.</li> <li>-Identificação das medidas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.</li> <li>- Identificação dos equipamentos de proteção individual.</li> <li>- Identificação das normas de qualidade do serviço de andares.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação das ajudas técnicas e produtos específicos para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Aplicações informáticas do serviço de andares - características e funcionalidades.</li> <li>Identificação dos procedimentos de registo do serviço de andares efetuado.</li> <li>-Identificação dos procedimentos para deteção e reporte de faltas e anomalias em equipamentos - problemas de funcionamento, furtos, objetos perdidos, outros.</li> <li>- Identificação dos procedimentos para a gestão de perdidos e achados.</li> <li>- Identificação dos procedimentos para o controlo de stocks de matérias-primas e equipamentos.</li> <li>-Identificação das normas de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>-Identificação dos riscos profissionais e perigos associados ao serviço de andares.</li> <li>-Identificação das medidas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.</li> <li>- Identificação dos equipamentos de proteção individual.</li> <li>- Identificação das normas de qualidade do serviço de andares</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar as ajudas técnicas e produtos específicos para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificar sistemas informáticos do serviço de andares - características e funcionalidades.</li> <li>- Identificar os procedimentos de registo do serviço de andares efetuado.</li> <li>-Identificar os procedimentos para deteção e reporte de faltas e anomalias em equipamentos - problemas de funcionamento, furtos, objetos perdidos, outros.</li> <li>- Identificar os procedimentos para a gestão de perdidos e achados.</li> <li>- Identificar 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>-Identificar os riscos profissionais e perigos associados ao serviço de andares.</li> <li>-Identificar as medidas de prevenção de acidentes e doenças profissionais.</li> <li>- Identificar os equipamentos de proteção individual.</li> <li>- Identificar as normas de qualidade do serviço de andares.</li> </ul>
<p><b>Aptidões</b></p>	<p><b>Demonstra muita facilidade na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretação das orientações e as fichas técnicas para a limpeza e arrumação das áreas públicas e internas da unidade hoteleira.</li> <li>- Seleção os equipamentos, utensílios e produtos de limpeza.</li> <li>- Limpeza e arrumação dos centros de bem-estar, ginásios e outros espaços públicos.</li> <li>- Limpeza e arrumação jardins e espaços exteriores.</li> <li>- Limpeza e arrumação escritórios e outras áreas internas.</li> <li>Remoção e separação o lixo.</li> </ul>		<p><b>Demonstra algumas dificuldades na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretação das orientações e as fichas técnicas para a limpeza e arrumação das áreas públicas e internas da unidade hoteleira.</li> <li>- Seleção os equipamentos, utensílios e produtos de limpeza.</li> <li>- Limpeza e arrumação dos centros de bem-estar, ginásios e outros espaços públicos.</li> <li>- Limpeza e arrumação jardins e espaços exteriores.</li> <li>- Limpeza e arrumação escritórios e outras áreas internas.</li> <li>Remoção e separação o lixo.</li> </ul>		<p><b>Não consegue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretar das orientações e as fichas técnicas para a limpeza e arrumação das áreas públicas e internas da unidade hoteleira.</li> <li>- Seleccionar os equipamentos, utensílios e produtos de limpeza.</li> <li>- Limpar e arrumar dos centros de bem-estar, ginásios e outros espaços públicos.</li> <li>- Limpar e arrumar jardins e espaços exteriores.</li> <li>- Limpar e arrumar escritórios e outras áreas internas.</li> <li>- Remover e separar o lixo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestação assistência aos clientes satisfazendo os seus pedidos/necessidades.</li> <li>- Detecção e reportar situações anómalas.</li> <li>- Inventariação e gerir os produtos de limpeza e outros.</li> <li>- Registo do serviço prestado.</li> <li>- Prevenção de acidentes e doenças profissionais associadas ao serviço de andares.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestação assistência aos clientes satisfazendo os seus pedidos/necessidades.</li> <li>- Detecção e reportar situações anómalas.</li> <li>- Inventariação e gerir os produtos de limpeza e outros.</li> <li>- Registo do serviço prestado.</li> <li>- Prevenção de acidentes e doenças profissionais associadas ao serviço de andares.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestar assistência aos clientes satisfazendo os seus pedidos/necessidades.</li> <li>- Detetar e reportar situações anómalas.</li> <li>- Inventariar e gerir os produtos de limpeza e outros.</li> <li>- Registrar do serviço prestado.</li> <li>- Prevenir de acidentes e doenças profissionais associadas ao serviço de andares.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Atitudes</b></p>	<p><b>Demonstra muita facilidade na/o:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>- Cooperação com a equipa.</li> <li>- Escuta ativa.</li> <li>- Assertividade.</li> <li>- Sentido de organização.</li> <li>- Respeito pela privacidade do cliente.</li> <li>- Respeito pelas normas de qualidade.</li> <li>- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>		<p><b>Demonstra algumas dificuldades na/o:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>- Cooperação com a equipa.</li> <li>- Escuta ativa.</li> <li>- Assertividade.</li> <li>- Sentido de organização.</li> <li>- Respeito pela privacidade do cliente.</li> <li>- Respeito pelas normas de qualidade.</li> <li>- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>		<p><b>Não consegue ter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>- Cooperação com a equipa.</li> <li>- Escuta ativa.</li> <li>- Assertividade.</li> <li>- Sentido de organização.</li> <li>- Respeito pela privacidade do cliente.</li> <li>- Respeito pelas normas de qualidade.</li> <li>- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>

ENSINO SECUNDÁRIO PROFISSIONAL- Curso Profissional Técnico de Alojamento Hoteleiro (Tema: Assistência ao cliente com necessidades especiais no serviço de andares- UFCD 00046)

PERFIS DE DESEMPENHO

Domínio	M. BOM (18-20 valores)	BOM (14-17 Valores)	SUFICIENTE (10 a 13 Valores)	INSUFICIENTE (7 a 9 valores)	FRACO (1 a 6 valores)
<b>Conhecimento</b>	<p><b>Demonstra muita facilidade na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação dos princípios e normativos legais do turismo acessível e inclusivo.</li> <li>- Identificação dos tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos.</li> <li>- Identificação das 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>- Identificação da postura e imagem profissional.</li> <li>- Compreensão das técnicas de comunicação adequadas a clientes com necessidades especiais como deficiência visual, auditiva e intelectual.</li> <li>- Identificação das regras do atendimento presencial e encaminhamento de clientes com necessidades.</li> <li>- Identificação dos procedimentos gerais e internos para arrumação de roupas em armários e roupeiros, para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificação dos procedimentos gerais e internos para fazer a mala do cliente.</li> <li>- Identificação dos procedimentos aplicáveis à organização do espaço e arrumação dos objetos adequada a pessoas com necessidades especiais</li> <li>- remoção de tapete, desvio de obstáculos, retirada de objetos, outros.</li> <li>- Descrição dos produtos de apoio para a comunicação com pessoas com necessidades especiais.</li> </ul>	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p><b>Demonstra algumas dificuldades na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação dos princípios e normativos legais do turismo acessível e inclusivo.</li> <li>- Identificação dos tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos.</li> <li>- Identificação das 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>- Identificação da postura e imagem profissional.</li> <li>- Compreensão das técnicas de comunicação adequadas a clientes com necessidades especiais como deficiência visual, auditiva e intelectual.</li> <li>- Identificação das regras do atendimento presencial e encaminhamento de clientes com necessidades.</li> <li>- Identificação dos procedimentos gerais e internos para arrumação de roupas em armários e roupeiros, para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificação dos procedimentos gerais e internos para fazer a mala do cliente.</li> <li>- Identificação dos 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> </ul>	<p>NÍVEL INTERCALAR</p> <p>(integra descritores do nível anterior e do nível posterior)</p>	<p><b>Não consegue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar os princípios e normativos legais do turismo acessível e inclusivo.</li> <li>- Identifica os tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos.</li> <li>- Identificar 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>-- Identificar a postura e imagem profissional.</li> <li>- Compreender as técnicas de comunicação adequadas a clientes com necessidades especiais como deficiência visual, auditiva e intelectual.</li> <li>- Identificar as regras do atendimento presencial e encaminhamento de clientes com necessidades.</li> <li>- Identificar os procedimentos gerais e internos para arrumação de roupas em armários e roupeiros, para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificar os procedimentos gerais e internos para fazer a mala do cliente.</li> <li>- Identificar os 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>- Descrever os produtos de apoio para a comunicação com pessoas com necessidades especiais.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação das boas práticas de acessibilidade em hotelaria.</li> <li>- Identificação das nNormas relativas à mobilidade e acessibilidade nas casas de banho para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificação dos recursos e ajudas técnicas de apoio ao cliente com necessidades especiais - banho, cuidados de higiene, deslocação, outras.</li> <li>- Identificação dos procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados.</li> <li>- Identificação das aplicações informáticas do serviço de andares - caraterísticas e funcionalidades.</li> <li>Descrição das técnicas de gestão de reclamações.</li> <li>- Identificação das normas de qualidade do serviço.</li> <li>- Identificação das normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrição dos produtos de apoio para a comunicação com pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificação das boas práticas de acessibilidade em hotelaria.</li> <li>- Identificação das normas relativas à mobilidade e acessibilidade nas casas de banho para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificação dos recursos e ajudas técnicas de apoio ao cliente com necessidades especiais - banho, cuidados de higiene, deslocação, outras.</li> <li>- Identificação dos procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados.</li> <li>- Identificação das aplicações informáticas do serviço de andares - caraterísticas e funcionalidades.</li> <li>Descrição das técnicas de gestão de reclamações.</li> <li>- Identificação das normas de qualidade do serviço.</li> <li>- Identificação das normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar as boas práticas de acessibilidade em hotelaria.</li> <li>- Identificar as normas relativas à mobilidade e acessibilidade nas casas de banho para pessoas com necessidades especiais.</li> <li>- Identificar os recursos e ajudas técnicas de apoio ao cliente com necessidades especiais - banho, cuidados de higiene, deslocação, outras.</li> <li>- Identificar os procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados.</li> <li>- Identificar as aplicações informáticas do serviço de andares - caraterísticas e funcionalidades.</li> <li>Descrever as técnicas de gestão de reclamações.</li> <li>- Identificar as normas de qualidade do serviço.</li> <li>- Identificar as normas de segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>
<p><b>Aptidões</b></p>	<p><b>Demonstra muita facilidade na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa e interpretação dos normativos relacionados com a área do turismo acessível e inclusivo.</li> <li>- Diferenciação dos tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos.</li> <li>- Identificação os procedimentos gerais e internos para a assistência ao cliente com necessidades especiais no âmbito do serviço de andares.</li> <li>- Providenciamento do transporte da bagagem, verificar as condições de acessibilidade do percurso, acompanhar o cliente até ao quarto e identificar eventuais ajustamentos.</li> </ul>		<p><b>Demonstra algumas dificuldades na:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa e interpretação dos normativos relacionados com a área do turismo acessível e inclusivo.</li> <li>- Diferenciação dos tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos.</li> <li>- Identificação os procedimentos gerais e internos para a assistência ao cliente com necessidades especiais no âmbito do serviço de andares.</li> <li>- Providenciamento do transporte da bagagem, verificar as condições de acessibilidade do percurso, acompanhar o cliente até ao quarto e identificar eventuais ajustamentos.</li> </ul>		<p><b>Não consegue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisar e interpretar normativos relacionados com a área do turismo acessível e inclusivo.</li> <li>- Diferenciar tipos de deficiência, incapacidade e condicionamentos.</li> <li>- Identificar os procedimentos gerais e internos para a assistência ao cliente com necessidades especiais no âmbito do serviço de andares.</li> <li>- Providenciar o transporte da bagagem, verificar as condições de acessibilidade do percurso, acompanhar o cliente até ao quarto e identificar eventuais ajustamentos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adequação da comunicação em função da necessidade do cliente.</li> <li>- Garantia que é disponibilizada ao cliente com necessidades especiais a informação adequada e todos os serviços e equipamentos disponíveis.</li> <li>- Apoio da arrumação de roupas e na organização de armários e roupeiros dos clientes com necessidades especiais.</li> <li>- Disponibilização dos objetos no quarto e casa de banho de acordo com as necessidades do cliente.</li> <li>- Seleção e organização dos recursos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente.</li> <li>- Comunicação entre os diferentes serviços para a satisfação do pedido do cliente.</li> <li>- Aplicação das técnicas de tratamento de reclamações.</li> <li>- Utilização da aplicação informática para registo de serviços efetuados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adequação da comunicação em função da necessidade do cliente.</li> <li>- Garantia que é disponibilizada ao cliente com necessidades especiais a informação adequada e todos os serviços e equipamentos disponíveis.</li> <li>- Apoio da arrumação de roupas e na organização de armários e roupeiros dos clientes com necessidades especiais.</li> <li>- Disponibilização dos objetos no quarto e casa de banho de acordo com as necessidades do cliente.</li> <li>- Seleção e organização dos recursos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente.</li> <li>- Comunicação entre os diferentes serviços para a satisfação do pedido do cliente.</li> <li>- Aplicação das técnicas de tratamento de reclamações.</li> <li>- Utilização da aplicação informática para registo de serviços efetuados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adequar a comunicação em função da necessidade do cliente.</li> <li>- Garantir que é disponibilizada ao cliente com necessidades especiais a informação adequada e todos os serviços e equipamentos disponíveis.</li> <li>- Apoiar na arrumação de roupas e na organização de armários e roupeiros dos clientes com necessidades especiais.</li> <li>- Dispor os objetos no quarto e casa de banho de acordo com as necessidades do cliente.</li> <li>- Selecionar e organizar recursos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente.</li> <li>- Comunicar entre os diferentes serviços para a satisfação do pedido do cliente.</li> <li>- Aplicar técnicas de tratamento de reclamações.</li> <li>- Utilizar a aplicação informática para registo de serviços efetuados.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Atitudes</b></p>	<p><b>Demonstra muita facilidade na/o:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>- Empenho.</li> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Escuta ativa.</li> <li>- Assertividade.</li> <li>- Empatia.</li> <li>- Flexibilidade.</li> <li>- Compromisso com os princípios da segurança.</li> <li>- Controlo emocional perante situações de reclamação.</li> <li>- Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade do cliente.</li> <li>- Respeito pelas normas de qualidade.</li> </ul>	<p><b>Demonstra algumas dificuldades na/o:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>- Empenho.</li> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Escuta ativa.</li> <li>- Assertividade.</li> <li>- Empatia.</li> <li>- Flexibilidade.</li> <li>- Compromisso com os princípios da segurança.</li> <li>- Controlo emocional perante situações de reclamação.</li> <li>- Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade do cliente.</li> <li>- Respeito pelas normas de qualidade.</li> </ul>	<p><b>Não consegue ter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade pelas suas ações.</li> <li>- Autonomia no âmbito das suas funções.</li> <li>- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>- Empenho.</li> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Escuta ativa.</li> <li>- Assertividade.</li> <li>- Empatia.</li> <li>- Flexibilidade.</li> <li>- Compromisso com os princípios da segurança.</li> <li>- Controlo emocional perante situações de reclamação.</li> <li>- Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade do cliente.</li> <li>- Respeito pelas normas de qualidade.</li> </ul>

	- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.		- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.		- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.
--	---	--	---	--	---