

Pessoas com Deficiências e Incapacidades (PCDI)

EM VIGOR



Nível de Qualificação: **2**

Área de Educação e Formação

811 . Hotelaria e Restauração

Código e Designação da qualificação

811180 - Empregado/a de Andares

Modalidades de Educação e Formação

Pessoas com Deficiências e Incapacidades

Total de pontos de crédito

129,50
(inclui 10 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 4 de 29 de janeiro de 2010 com entrada em vigor a 29 de janeiro de 2010.

Observações

1. Organização do Referencial de Formação

Formação para a Inclusão

Formação para a Integração

Código	UFCD	Horas
6369PCDI	Portefólio	25
6370PCDI	Balanco de competências/Plano individual de formação	50
6371PCDI	Igualdade de oportunidades	25
6372PCDI	Procura ativa de emprego	50
6373PCDI	Legislação laboral	25
6374PCDI	Empreendedorismo	25

Formação de Base

Áreas de Competências Chave	Horas
Cidadania e Empregabilidade	150
Linguagem e Comunicação	150
Matemática para a Vida	150
Tecnologias da Informação e Comunicação	150

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas
3803APCDI	1	Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio - noções básicas	75
3376APCDI	2	Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho	75
6389PCDI	3	Conceitos de saúde e fatores de risco	50
3377APCDI	4	Práticas de segurança, higiene e saúde nos serviços de andares em hotelaria	100
3539APCDI	5	Deontologia e ética profissional	50
3378ACH	6	Organização e funcionamento do serviço de andares	75
3379ACH	7	Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza	100
3380APCDI	8	Processos e métodos de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	100
3381APCDI	9	Processos e métodos de arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	100
3382APCDI	10	Atendimento e assistência a clientes	75
3383APCDI	11	Língua Inglesa - serviço de andares	50
0350APCDI	12	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	100
3385APCDI	13	Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria/rouparia	50
3386	14	Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza das secções de lavandaria/rouparia	50
3387APCDI	15	Processos e métodos de lavagem de roupa	75
3388APCDI	16	Processos e métodos de secagem e passagem de roupa	100
3390APCDI	17	Processos e técnicas de costura	50
3391ACH	18	Informação aos clientes	50
3392APCDI	19	Língua Inglesa – serviço de roupa - lavandaria	50
3394APCDI	20	Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação no serviço de andares	75

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas
3395APCDI	21	Conservação e manutenção no serviço de andares	50
3396APCDI	22	Técnicas de decoração no serviço de andares	50
3397APCDI	23	Técnicas de decoração floral	50

Total da carga horária			1600
------------------------	--	--	------

Formação em Contexto de Trabalho

Horas

1200

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

2. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

2.1. Formação para a Integração

6369PCDI	Portefólio	25 horas
Objetivos	1. Estruturar o dossiê/portefólio.	

Conteúdos

- Aspectos gráficos de escrita e de organização
- Coerência das experiências de aprendizagem relevantes
- Adequação e fundamentação
- Natureza pessoal, problematização, abrangência e profundidade
- Objectivos adequados ao projecto

6370PCDI	Balanço de competências/Plano individual de formação	50 horas
Objetivos	1. Reconhecer as singularidades das pessoas. 2. Reconhecer as necessidades/interesses/expectativas pessoais. 3. Identificar o perfil de competências.	

Conteúdos

1. Singularidades pessoais
2. Projecto de vida individual
3. Diversos estilos de aprendizagem
4. Necessidades/interesses/expectativas pessoais
5. O equilíbrio entre o balanço de competências construído, avaliado e/ou as evidências observadas
6. Perfil de competências
7. A formação centrada na pessoa
8. Valorização de pontos fortes
9. Estratégias, recursos e tempos
10. A reflexão sobre as práticas de formação

6371PCDI	Igualdade de oportunidades	25 horas
Objetivos	1. Identificar diferentes formas de desigualdade. 2. Reconhecer as influências associadas às diversidades culturais, étnicas e religiosas. 3. Identificar diferentes formas de discriminação pessoal, social e profissional.	

Conteúdos

1. Desigualdade do género
 - 1.1. Fenómenos de violência em função do género (masculino/feminino)
 - 1.2. Condições laborais face ao género
 - 1.3. O masculino e o papel simbólico da linguagem
 - 1.4. Assimetrias em função do género na comunicação
2. Culturas, etnias e religiões
 - 2.1. Diversidade como uma riqueza
 - 2.2. Influências das diferentes culturas, etnias e religiões para a vida de um país
 - 2.3. A importância das relações de interdependência num quadro de diversidade
3. Comportamentos discriminatórios
 - 3.1. Situações de discriminação ou abuso

- 3.2.** Situações de desigualdade
- 3.3.** Impactos na vida pessoal, social e profissional
- 3.4.** Igualdade de oportunidades numa democracia paritária
- 3.5.** Igualdades de oportunidades na deficiência

6372PCDI	Procura ativa de emprego	50 horas
Objetivos	1. Reconhecer os fatores relevantes para a procura de emprego. 2. Identificar as oportunidades de emprego. 3. Elaborar um currículo.	

Conteúdos

- 1.** A procura de emprego
 - 1.1.** O interesse, a motivação e a satisfação pessoal
 - 1.2.** A formação e as competências alcançadas
 - 1.3.** Profissões específicas e polivalências profissionais
 - 1.4.** Os pontos fortes e os pontos fracos
 - 1.5.** Modelos e tipos de emprego
- 2.** Oportunidades de emprego
 - 2.1.** Recursos locais - centros de emprego, GIP (Gabinetes de Inserção Profissional), centros de recursos especializados, agências privadas de colocação, empresas de trabalho temporário, bolsa de emprego *online*, Juntas de Freguesia, espaços comerciais
 - 2.2.** Redes relacionais (familiares, amigos, vizinhos, pessoas conhecidas)
 - 2.3.** Imprensa escrita, suporte eletrónico, anúncios publicitários, outros
- 3.** Elaboração de currículo
 - 3.1.** Carta de apresentação
 - 3.2.** Identificação
 - 3.3.** Formação académica
 - 3.4.** Formação profissional
 - 3.5.** Experiência profissional
 - 3.6.** Actividades extras profissionais

6373PCDI	Legislação laboral	25 horas
Objetivos	1. Identificar os direitos e deveres laborais.	

Conteúdos

- 1.** Legislação e normas na área de trabalho
 - 1.1.** Caracterização da legislação da atividade profissional

- 1.2. Condições de trabalho
- 1.3. Assiduidade, férias e feriados
- 1.4. Direitos e deveres dos trabalhadores
- 1.5. Direitos e deveres dos empregadores
- 2. Regulamentos internos na empresa

6374PCDI	Empreendedorismo	25 horas
Objetivos	1. Identificar as características do ao empreendedorismo. 2. Reconhecer os procedimentos de estímulo ao empreendedorismo.	

Conteúdos

- 1. Características do empreendedorismo
 - 1.1. Optimismo, iniciativa e criatividade
 - 1.2. Conhecimento e inovação
 - 1.3. Relacionamento interpessoal
 - 1.4. Capacidade de liderança
 - 1.5. Capacidade de organização
- 2. Suportes ao empreendedorismo
 - 2.1. Estratégias de intervenção
 - 2.2. Resistência ao fracasso

2.2. Formação de Base

A componente da formação de base deve ser operacionalizada em função do “[Guia metodológico para o acesso das pessoas com deficiências e incapacidades ao processo de reconhecimento, validação e certificação de competências – nível básico](#)”

2.3. Formação Tecnológica

3803APCDI	Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio - noções básicas	75 horas
Objetivos	1. Reconhecer o fenómeno turístico nacional.	

Conteúdos

1. Aspectos fundamentais do fenómeno turístico
2. Novas tendências do turismo
 - 2.1. Tipos de turismo
 - 2.2. Novos produtos e serviços turísticos
3. Informação turística - locais
4. Estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer
5. A hotelaria
 - 5.1. Definição, características e classificação
 - 5.2. Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais
 - 5.3. Os alojamentos turísticos
6. A organização funcional de um hotel
 - 6.1. Recepção/portaria
 - 6.2. Andares
 - 6.3. Lavandaria
 - 6.4. Econmato
 - 6.5. Cozinha/pastelaria
 - 6.6. Restaurante
 - 6.7. Bar e animação
7. Regulamentação da atividade hoteleira

3376APCDI	Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho	75 horas
Objetivos	1. Identificar as principais características e procedimentos organizacionais de uma empresa e respetiva legislação laboral.	

Conteúdos

1. A empresa - estrutura e serviços
2. Organização e tramitação processual – tipologia de documentos
3. Organigrama
 - 3.1. Estrutura hierárquica que define os níveis da organização
 - 3.2. Os órgãos que compõem a estrutura
 - 3.3. Os modos como os órgãos estão ligados e comunicam entre si
4. Relações de autoridade e dependência funcional
5. A comunicação na empresa
6. Regulamentação do trabalho
7. Indústria hoteleira

6389PCDI	Conceitos de saúde e fatores de risco	50 horas
----------	--	----------

Objetivos

1. Reconhecer os princípios fundamentais da Saúde e identificar os fatores de risco no serviço.

Conteúdos

1. Saúde vs Doença
2. Noções básicas sobre agentes patogénicos
 - 2.1. Desenvolvimento dos agentes patogénicos em diferentes meios
3. Agentes nocivos à saúde
 - 3.1. Consequências da não aplicação das regras de higiene e prevenção

3377APCDI

Práticas de segurança, higiene e saúde nos serviços de andares em hotelaria

100 horas

Objetivos

1. Identificar as normas e procedimentos de segurança, higiene e saúde no trabalho, com especial incidência nos serviços de andares em hotelaria.

Conteúdos

1. Caracterização do setor e definição da profissão
2. Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à higiene e segurança nos serviços de alojamento
3. Meios e regras de segurança
 - 3.1. Vestuário de protecção
 - 3.2. Supressão da negligência e falta de atenção (regras de arrumação, ...)
 - 3.3. Protecção de máquinas
 - 3.4. Estabelecimento de condições de trabalho facilitadoras de segurança (ergonomia)
4. Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais na unidade hoteleira
 - 4.1. Normas do vestuário
 - 4.2. Prevenção de choques eléctricos
 - 4.3. Movimentação de peças pesadas
5. Plano de segurança da unidade hoteleira
6. Plano contra roubos
7. Causas de acidentes no trabalho
8. Componentes da caixa de primeiros socorros
 - 8.1. Desinfectantes
 - 8.2. Pensos e garrotes
 - 8.3. Tesouras, pinças e outros
9. Colaboração em situações de emergência, seguindo instruções diretas das pessoas responsáveis
10. Actuação em situações de emergência
11. Noções gerais sobre os fogos
12. Causas de risco de incêndio

- 12.1. Sistema de aquecimento e cozedura
- 12.2. Chaminé e tubos de fumo
- 12.3. Materiais inflamáveis
- 12.4. Aparelhos eléctricos
- 12.5. Trabalhadores e outras pessoas fumadoras
- 13. Tipos de incêndio
- 14. Sistemas de detecção
- 15. Tipos de extintores
- 16. Actuação em caso de incêndio

3539APCDI	Deontologia e ética profissional	50 horas
Objetivos	1. Reconhecer e aplicar os princípios fundamentais de deontologia e responsabilidade.	

Conteúdos

- 1. Princípios fundamentais
 - 1.1. Deontologia e ética profissional
 - 1.2. Actos lícitos e ilícitos, legítimos e ilegítimos
 - 1.3. Responsabilidade
 - 1.4. Segredo profissional

3378ACH	Organização e funcionamento do serviço de andares	75 horas
Objetivos	1. Identificar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes no alojamento, bem como procedimentos a aplicar no quotidiano e em ocasiões especiais.	

Conteúdos

- 1. Estrutura organizativa e funcional do serviço de andares
 - 1.1. Áreas públicas
 - 1.2. Zona de hóspedes
 - 1.3. Zonas de serviço
- 2. Contactos com outras secções
 - 2.1. Direcção
 - 2.2. Recepção
 - 2.3. Cafetaria
 - 2.4. Lavandaria/rouparia
 - 2.5. Portaria
 - 2.6. Serviços técnicos

- 2.7. Economato
- 3. Secção de pessoal
- 4. A organização do serviço de andares
 - 4.1. Zona de hóspedes
 - 4.2. Áreas públicas
 - 4.3. Zona de serviço
 - 4.4. Hierarquia profissional
 - 4.5. Funções
 - 4.6. Categorias profissionais
 - 4.7. Normas de higiene pessoal
 - 4.8. Regulamento interno
 - 4.9. As chaves dos quartos
 - 4.10. Controlo de aposentos livres
 - 4.11. Controlo de ocupação
 - 4.12. Registo de achados, levados e danificados
 - 4.13. Preenchimento de impressos de serviço
- 5. Imagem profissional do empregado/a de andares
 - 5.1. Apresentação
 - 5.2. Uniforme
 - 5.3. Postura / comportamento profissional
- 6. Procedimentos especiais – classificação dos hóspedes, seguindo instruções directas
 - 6.1. Hóspedes VIP
 - 6.2. Idosos
- 7. Hóspedes com crianças

3379ACH	Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza	100 horas
Objetivos	1. Identificar máquinas, produtos e utensílios e as respetivas condições de utilização e conservação.	

Conteúdos

- 1. Tipos de equipamentos dos alojamentos e áreas comuns
 - 1.1. Finalidades
 - 1.2. Características
 - 1.3. Modos de utilização
 - 1.4. Condições de conservação
- 2. Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados no serviço de limpeza, suas características, finalidades e utilização
 - 2.1. Aspiradores, enceradores, máquina de lavar chão/alcatifa, aparelhos de limpeza de vidros
 - 2.2. O carro de andares e a sua preparação
 - 2.3. Baldes, vassouras, mopas, cabos extensíveis, panos,...
 - 2.4. Instruções de funcionamento
 - 2.5. Manuseamento e manutenção

- 2.6. Limpeza e arrumação das máquinas e utensílios
- 2.7. Cuidados a ter
- 3. Produtos de limpeza, suas características, finalidades e métodos de aplicação
 - 3.1. Composição, diluição e aplicação
 - 3.2. Biodegradabilidade
 - 3.3. Arrumação, rotulagem e manuseamento dos produtos
 - 3.4. Precauções na sua utilização, aplicação e conservação
- 4. Métodos e técnicas de execução dos trabalhos de limpeza

3380APCDI	Processos e métodos de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	100 horas
Objetivos	1. Realizar, sob supervisão, o serviço de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.	

Conteúdos

- 1. Principais regras de organização do serviço de higienização e arrumação de quartos e espaços comuns
 - 1.1. Horários
 - 1.2. Prioridades
 - 1.3. Limpeza e arrumação dos aposentos ocupados
 - 1.4. Complementos dos aposentos de saída
 - 1.5. Abertura de camas
 - 1.6. Limpezas gerais
 - 1.7. Arrumação e limpeza do ofício
- 2. Processos e métodos de higienização
 - 2.1. Revestimentos, móveis, tecidos, tapetes e outros
 - 2.2. Espaços específicos -salas de convívio, restaurantes, espaços de animação infantil e outros
- 3. Boas práticas de higiene e segurança no manuseamento de aparelhos e produtos de limpeza

3381APCDI	Processos e métodos de arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns	100 horas
Objetivos	1. Identificar e aplicar métodos, sob supervisão, de arrumação e decoração dos quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.	

Conteúdos

- 1. Métodos de arrumação, organização e decoração de quartos e casas de banho
- 2. Mobiliário, produtos e objetos de adorno e decoração
 - 2.1. Normas gerais de arrumação, organização e decoração
 - 2.2. Técnicas de feitura de camas

- 2.3.** Arrumação de casas de banho
- 2.4.** Distribuição de produtos de higiene nas casas de banho
- 2.5.** Apetrechamento dos quartos com materiais de papelaria
- 2.6.** Reapetrechamento de produtos de mini-bar
- 3.** Normas gerais de decoração de espaços e normas internas sobre decoração de espaços comuns
 - 3.1.** Arranjos florais simples
 - 3.2.** Tratamento de plantas naturais e artificiais
- 4.** Organização da mudança de roupas
 - 4.1.** Identificação das roupas
 - 4.2.** Roupas dos quartos
 - 4.3.** Roupas das casas de banho
 - 4.4.** De serviço
 - 4.5.** Fardas
- 5.** Mudanças de roupas
 - 5.1.** Troca por troca e vales
- 6.** Arrumação de roupas
 - 6.1.** Na lavandaria, no escritório e no carro
- 7.** Roupas de hóspedes
 - 7.1.** Verificação da lista e verificação do estado, seguindo instruções directas
 - 7.2.** Tipo de tratamento e tipo de serviço, seguindo instruções directas

3382APCDI	Atendimento e assistência a clientes	75 horas
Objetivos	1. Assegurar o atendimento, sob supervisão, e a assistência aos clientes.	

Conteúdos

- 1.** Vocabulário específico à profissão
- 2.** Técnicas de atendimento a clientes e relacionamento interpessoal
- 3.** Técnicas de protocolo e imagem pessoal
- 4.** Tipologias de clientes, suas características gerais e necessidades específicas
 - 4.1.** Clientes individuais
 - 4.2.** Grupos de clientes
 - 4.3.** Idosos
 - 4.4.** Crianças
 - 4.5.** VIP
- 5.** Atendimento de clientes especiais, seguindo instruções directas
- 6.** Atendimento telefónico
- 7.** Encaminhamento de reclamações
- 8.** Normas de atuação em situações de pedidos extra
 - 8.1.** Substituição de roupas
 - 8.2.** Pequenas limpezas

8.3. Tratamento de roupas pessoais

9. A Qualidade do serviço de andares

9.1. Assistência como atitude permanente

3383APCDI	Língua Inglesa - serviço de andares	50 horas
Objetivos	1. Utilizar vocabulário básico necessário à função.	

Conteúdos

1. Vocabulário geral e específico
 - 1.1. Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - 1.2. Troca de agradecimentos
 - 1.3. Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - 1.4. Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - 1.5. Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na higienização
2. Interpretação de mensagens orais em Língua Inglesa
 - 2.1. Expressão oral

0350APCDI	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	100 horas
Objetivos	1. Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais. 2. Desenvolver a comunicação assertiva. 3. Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. 4. Identificar e prevenir situações de conflito.	

Conteúdos

1. Processo de comunicação e perfis comunicacionais
 - 1.1. Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
 - 1.1.1. Emissor/Receptor
 - 1.1.2. Canal
 - 1.1.3. Mensagem/código
 - 1.1.4. Contexto
 - 1.1.5. Feedback
 - 1.2. Comunicação verbal e não verbal
 - 1.3. Diferentes perfis comunicacionais
 - 1.3.1. Passivo
 - 1.3.2. Agressivo

- 1.3.3. Manipulador
- 1.3.4. Assertivo
- 2. Comunicação assertiva
 - 2.1. Particularidades e vantagens do perfil assertivo
 - 2.2. Empatia
 - 2.2.1. Escuta ativa/escuta dinâmica
 - 2.2.1.1. Conceito de contexto comum
 - 2.2.2. Semântica sintaxe
 - 2.2.3. Paralinguagem
- 3. Barreiras à comunicação
 - 3.1. Barreiras gerais do processo de comunicação
 - 3.1.1. Barreiras internas
 - 3.1.1.1. Objectivas
 - 3.1.1.2. Subjectivas
 - 3.1.2. Barreiras externas
 - 3.2. Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação
 - 3.2.1. Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem
- 4. Gestão de conflitos
 - 4.1. Identificação de situações de conflito
 - 4.2. Estratégias de resolução de conflitos

3385APCDI	Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria/rouparia	50 horas
Objetivos	1. Identificar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes nas secções de roupa - lavandaria das unidades hoteleiras.	

Conteúdos

- 1. A secção de roupa - lavandaria - estrutura organizativa e funcional
 - 1.1. Recepção de roupas
 - 1.2. Tratamento de roupas
 - 1.3. Devolução de roupas
- 2. Equipamentos e meios de trabalho
- 3. Organização do trabalho numa secção de roupa - lavandaria
 - 3.1. Ciclo de trabalhos diários e periódicos
 - 3.2. Distribuição e planificação do trabalho
 - 3.3. Controlo da execução
- 4. Constituição do stock da roupa, seguindo instruções directas
- 5. Requisições e preenchimento de impressos de serviço, seguindo instruções directas
- 6. Contactos com outras secções
 - 6.1. Direcção
 - 6.2. Recepção
 - 6.3. Serviços técnicos

6.4. Económico

6.5. Secção de pessoal

7. Uniforme e higiene pessoal

7.1. Higiene e manutenção dos locais e equipamentos

3386	Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza das secções de lavandaria/rouparia	50 horas
Objetivos	1. Identificar máquinas, produtos e utensílios do serviço de roupa - lavandaria, respetivas condições de utilização e normas de utilização.	

Conteúdos

1. Máquina de lavar roupa - processo húmido e de limpeza a seco
 - 1.1. Elementos
 - 1.2. Funcionamento
 - 1.3. Programas de lavagem
 - 1.4. O ciclo de lavagem
 - 1.5. Fichas técnicas de utilização e de manutenção
2. Produtos de limpeza de roupas
 - 2.1. Características
 - 2.2. Finalidades
 - 2.3. Normas de utilização
 - 2.4. Cuidados de segurança

3387APCDI	Processos e métodos de lavagem de roupa	75 horas
Objetivos	1. Identificar e aplicar, sob supervisão, os processos e métodos de lavagem de roupa no serviço de roupa/lavandaria.	

Conteúdos

1. Aspectos gerais sobre os fatores que intervêm na limpeza têxtil
 - 1.1. A sujidade
 - 1.2. As fibras têxteis
 - 1.3. A Água
 - 1.4. Os produtos de lavagem
2. As fibras têxteis
 - 2.1. Reconhecimento das fibras têxteis mais usuais
 - 2.2. Símbolos internacionais de identificação das fibras têxteis

- 2.3. Etiquetas de conservação têxtil
- 3. Os produtos de lavagem
 - 3.1. Detergentes naturais e sintéticos
 - 3.2. Produtos auxiliares de lavagem
- 4. A eliminação de nódoas
 - 4.1. Métodos de identificação de nódoas
 - 4.2. Regras gerais de eliminação de nódoas
 - 4.3. Lavagem manual e lavagem mecânica
- 5. O processo de lavagem em húmido
 - 5.1. Fatores que intervêm no processo de lavagem em húmido
 - 5.2. Operações na lavagem em húmido
 - 5.3. Procedimentos a seguir para cada lote de roupa
 - 5.4. Assepsia e cuidados especiais no tratamento de roupas
- 6. O processo de limpeza a seco

3388APCDI	Processos e métodos de secagem e passagem de roupa	100 horas
Objetivos	1. Identificar e aplicar, sob supervisão, os processos e métodos de secagem e passagem de roupa a ferro no serviço de rouparia/lavandaria.	

Conteúdos

- 1. Equipamentos de secagem de roupa
- 2. Procedimentos inerentes à secagem de roupa
- 3. Equipamentos de passagem a ferro
 - 3.1. Elementos
 - 3.2. Funcionamento e programas
 - 3.3. Fichas técnicas (de utilização, de manutenção, ...)
- 4. Procedimentos inerentes à passagem a ferro para cada tipo de peça de roupa
- 5. Dobragem, acondicionamento e arrumação de roupas

3390APCDI	Processos e técnicas de costura	50 horas
Objetivos	1. Identificar e aplicar, sob supervisão, os processos de costura à mão.	

Conteúdos

- 1. Técnicas básicas de costura
 - 1.1. Costura à mão
- 2. Aplicações da costura à mão

3391ACH	Informação aos clientes	50 horas
Objetivos	1. Prestar informação aos clientes.	

Conteúdos

1. Atendimento e informação a clientes sobre o funcionamento da unidade, respetivos serviços e outros assuntos úteis
2. Tratamento de reclamações e de conflitos
3. Tratamento de outras situações especiais
4. A qualidade do serviço de andares
 - 4.1. Assistência como atitude permanente

3392APCDI	Língua Inglesa – serviço de roupa - lavanderia	50 horas
Objetivos	1. Utilizar vocabulário básico necessário à função.	

Conteúdos

1. Vocabulário específico à profissão
 - 1.1. Caracterização física da pessoa
 - 1.2. Roupa de homem/senhora e criança
2. Interpretação de mensagens orais em Língua Inglesa
3. Expressão oral
4. Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - 4.1. Prestação de informações simples
 - 4.2. Troca de agradecimentos e despedidas

3394APCDI	Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação no serviço de andares	75 horas
Objetivos	1. Participar, sob supervisão, na gestão de <i>stocks</i> de materiais e produtos, na inventariação de roupas e equipamentos e efetuar o aprovisionamento.	

Conteúdos

1. Sistemas de armazenamento

- 1.1. Roupas
- 1.2. Materiais de consumo
- 1.3. Materiais de limpeza, de lavandaria e outros
2. Normas de controlo e armazenamento de *stocks*
 - 2.1. Regras de armazenagem de produtos
 - 2.2. Normas de segurança e higiene no acondicionamento e armazenagem de produtos de diferentes tipos
3. Controlo dos aprovisionamentos, seguindo instruções directas
4. Reposições em serviço de andares
 - 4.1. Determinação de necessidades
 - 4.2. Requisições ao economato
 - 4.3. Requisições à rouparia
5. Procedimentos de requisição
 - 5.1. Documentação utilizada no controlo de *stocks* e na receção de materiais e produtos
6. Controlo de existências/inventariação, seguindo instruções directas
 - 6.1. Normas gerais de inventariação de bens e produtos
 - 6.2. Documentação utilizada nos inventários
 - 6.3. Controlo de qualidade nos aprovisionamentos
 - 6.4. Tipos e características de qualidade dos equipamentos da área de alojamentos

3395APCDI	Conservação e manutenção no serviço de andares	50 horas
Objetivos	1. Identificar as condições de utilização dos equipamentos da área de alojamento e a conservação de materiais e produtos de limpeza e da rouparia.	

Conteúdos

1. Tipos de equipamentos dos alojamentos e áreas comuns, suas finalidades, características, modos de utilização e condições de conservação
2. Características de qualidade e funcionalidade das instalações, móveis e elementos de adorno
3. Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados nos serviços de limpeza e lavandaria, suas características, exigências de conservação e processos de manutenção
4. Características de qualidade e exigências de conservação dos produtos de higiene das casas de banho e dos utilizados nas limpezas e lavandaria
5. Procedimentos de inspeção – limpeza geral
6. Procedimentos de inspeção – arrumação geral
7. Colaboração na inspeção de equipamentos
 - 7.1. Telefone, rádio e televisão
 - 7.2. Lâmpadas e interruptores
 - 7.3. Estores
 - 7.4. Aquecimento central e de ar condicionado
 - 7.5. Botões de chamada e de alarme
 - 7.6. Fechaduras
 - 7.7. Torneiras e chuveiro
8. Procedimentos de substituição de elementos danificados, seguindo instruções directas

3396APCDI

Técnicas de decoração no serviço de andares

50 horas

Objetivos

1. Efectuar, sob supervisão, a decoração de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.

Conteúdos

1. Espaço do hotel e suas características
2. Mobiliário e objetos de adorno e decoração específicos dos diferentes tipos de alojamento
3. Normas gerais de decoração de espaços e normas internas sobre decoração de espaços comuns

3397APCDI

Técnicas de decoração floral

50 horas

Objetivos

1. Efectuar, sob supervisão, arranjos florais e aplicar técnicas de tratamento de plantas ornamentais e de interior.

Conteúdos

1. As flores e plantas como elementos de ornamentação
2. As frutas como elemento de ornamentação
3. Outros elementos de decoração
 - 3.1. Preparação de adornos e arranjos florais
4. Técnicas básicas de tratamento de plantas
 - 4.1. Aspectos básicos da constituição das plantas
 - 4.2. Plantas de jardim e plantas de interior
 - 4.3. Tratamento de plantas
 - 4.4. Regras e cuidados a ter