



3377 – Práticas de segurança, higiene e saúde nos serviços de andares em Hotelaria – 25H

Objetivo(s)

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

Conteúdos

Caracterização do setor e definição da profissão
Aptidões requeridas
Condições de trabalho
Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à higiene e segurança nos serviços de alojamento
Legislação
Manuais de segurança
Plano de segurança da unidade hoteleira
Supressão da negligência e falta de atenção
Meios e regras de segurança
Vestuário de protecção
Supressão da negligência e falta de atenção
Protecção de máquinas
Estabelecimento de condições de trabalho facilitadoras de segurança (ergonomia)
Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais na unidade hoteleira
Normas do vestuário
Prevenção de choques eléctricos
Movimentação de peças pesadas
Plano de segurança da unidade hoteleira
Plano de prevenção de acidentes
Plano de prevenção de incêndios
Plano de evacuação
Plano contra roubos
Causas de acidentes no trabalho
Acidentes de movimentação
Choques e quedas
Acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento
Choques eléctricos
Acidentes provocados por químicos e gases
Queimaduras
Componentes da caixa de primeiros socorros
Desinfectantes
Pensos e garrotes
Tesouras, pinças e outros
Tipos de feridas
Ferida aberta e ferida fechada
Queimadura
Choque eléctrico
Actuação em situações de emergência
Perda de sentidos
Feridas
Electrocussões
Ataque cardíaco
Entorses ou distensões
Envenenamento
Queimadura
Noções gerais sobre os fogos
Causas de risco de incêndio



Sistema de aquecimento e cozedura
Chaminé e tubos de fumo
Materiais inflamáveis
Aparelhos eléctricos
Trabalhadores e outras pessoas fumadoras
Tipos de incêndio
Incêndios provocados por uma explosão
Incêndio de hidrocarbonetos
Incêndio de matérias sólidas
Incêndio causado por curto circuito eléctrico
Sistemas de detecção
Tipos de extintores
Extintores automáticos, ditos de água
Extintores de pó químico
Extintores de espuma
Outros
Actuação em caso de incêndio
Plano de ataque
Manipulação dos extintores
Accionamento do sistema automático
Técnicas de extinção de incêndio de gás

Formadora: Sofia Melo



3380 – Processos e métodos de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns – 50H

Objetivo(s)

Realizar eficazmente o serviço de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.

Conteúdos

Principais regras de organização do serviço de higienização e arrumação de quartos e espaços comuns
Horários
Prioridades
Limpeza e arrumação dos aposentos ocupados
Complementos dos aposentos de saída
Abertura de camas
Limpezas gerais
Arrumação e limpeza do ofício
Processos e métodos de higienização
Revestimentos, móveis, tecidos, tapetes e outros
Espaços específicos salas de convívio, restaurantes, espaços de animação infantil e outros
Boas práticas de higiene e segurança no manuseamento de aparelhos e produtos de limpeza

Formadora: Esmeralda Pacheco



3385 – Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria/rouparia – 50H

Objetivo(s)

Identificar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes nas secções de roupa
lavandaria
Das unidades hoteleiras.

Conteúdos

A secção de roupa lavandaria
estrutura
organizativa e funcional
Recepção de roupas
Tratamento de roupas
Devolução de roupas
Equipamentos e meios de trabalho
Organização do trabalho numa secção de roupa lavandaria
Ciclo de trabalhos diários e periódicos
Distribuição e planificação do trabalho
Controlo da execução
Constituição do stock da roupa
Requisições e preenchimento de impressos de serviço
Contactos com outras secções
Direcção
Recepção
Serviços técnicos
Economato
Secção de pessoal
Uniforme e higiene pessoal
Higiene e manutenção dos locais e equipamentos

Formadora: Maria Margarida Sousa



3378 – Organização e funcionamento dos serviços de andares – 25H

Objetivo(s)

Identificar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes no alojamento, bem como procedimentos a aplicar no quotidiano e em ocasiões especiais.

Conteúdos

Estrutura organizativa e funcional do serviço de andares

Áreas públicas

Zona de hóspedes

Zonas de serviço

Contactos com outras secções

Direcção

Recepção

Cafetaria

Lavandaria/rouparia

Portaria

Serviços técnicos

Economato

Secção de pessoal

A organização do serviço de andares

Zona de hóspedes

Áreas públicas

Zona de serviço

Hierarquia profissional

Funções

Categorias profissionais

Normas de higiene pessoal

Regulamento interno

As chaves dos quartos

Controlo de aposentos livres

Controlo de ocupação

Registo de achados, levados e danificados

Preenchimento de impressos de serviço

Imagem profissional do empregado/a de andares

Apresentação

Uniforme

Postura / comportamento profissional

Procedimentos especiais classificação dos hóspedes, seguindo instruções directas

Hóspedes VIP

Idosos

Hóspedes com crianças

Formadora: Esmeralda Pacheco



LCL_LEI - Inglês iniciação – 50H

Objetivos

Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.

A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.

Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

Competências de interpretação

Ouvir/Ver

Compreensão

de textos simples, breves e claros relacionados com aspetos da vida quotidiana e/ou com as áreas de

interesse dos adultos

Compreensão

das ideias gerais de um texto em língua corrente sobre aspetos relativos aos tempos livres, bem como a

temas atuais e assuntos do interesse pessoal e/ou profissional dos adultos, quando o discurso é claro, pausado e adequado

ao seu nível linguístico

Compreensão

do conteúdo informativo simples de material audiovisual (entrevista, conversa telefónica, conversa informal

entre pares, outros)

Ler

Compreensão

de textos curtos e simples sobre assuntos do quotidiano, variando o grau de complexidade dos textos de

acordo com as competências evidenciadas pelos adultos

Detecção

de informação previsível concreta em textos simples de uso comum (conversa telefónica, entrevista, outros)

Compreensão

de textos simples em língua corrente sobre assuntos do quotidiano e relacionados com as áreas de

formação e/ou atividade profissional dos adultos

Percepção

de acontecimentos relatados, assim como sentimentos e desejos expressos

Comunicação

em situações do quotidiano implicando troca de informação simples e direta sobre assuntos e atividades

correntes, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos

Participação

em conversações curtas, com recurso a vocabulário circunscrito, sem necessidade de sustentar,

aprofundar ou prolongar os diálogos

Participação,

com preparação prévia, em conversas simples sobre assuntos de interesse pessoal ou geral da actualidade

Competências de produção

Falar/Escrever

Uso



de frases simples e curtas para falar da família, dos outros e do seu percurso pessoal, variando o grau de

complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos

Produção,

simples e breve mas articulada, de enunciados para narrar, descrever, expor informações e pontos de vista

Comunicação

em situações do quotidiano que exigem apenas troca de informação simples e direta sobre assunto e

atividades correntes

Participação

em conversações curtas, com recurso a vocabulário circunscrito, sem necessidade de sustentar,

aprofundar ou prolongar os diálogos

Participação,

com preparação prévia, em conversas simples sobre assuntos de interesse pessoal ou geral da actualidade

- Escrita de textos curtos e simples relacionados com aspetos da vida quotidiana

- Escrita de textos simples e estruturados sobre assuntos conhecidos e do seu interesse

Intervir

tendo em conta que os percursos individuais são afetados pela posse de diversos recursos, incluindo

competências ao nível da cultura, da língua e da comunicação

Agir

em contextos profissionais, com recurso aos saberes em cultura, língua e comunicação

Formular

opiniões críticas mobilizando saberes vários e competências culturais, linguísticas e comunicacionais

Identificar

os principais fatores que influenciam a mudança social, reconhecendo nessa mudança o papel da cultura, da

língua e da comunicação

Formadora: Dulce maré



LCL_LEC - Inglês continuação – 50H

Objetivos

Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.

A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.

Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

Competências de interpretação

Ouvir/Ver

Compreensão

de discursos fluidos e capacidade de seguir linhas de argumentação dentro dos tópicos abordados nos

domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de

formação

Compreensão

de noticiários e programas de atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados

Compreensão

de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho

Identificação

de aspetos gerais e específicos de mensagens orais

Ler

Compreensão de diversos tipos de texto, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, recorrendo, de forma

adequada, à informação visual disponível, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros

módulos de formação

Compreensão de textos extensos, de carácter literário e não literário

Compreensão de informações técnicas, como livros de instruções e folhetos informativos, entre outros, de equipamentos

usados no dia-a-dia

Leitura de textos de forma autónoma, apropriando-se

do texto lido através da utilização de pausas, inflexões e velocidades

diferentes, de forma a criar expressividade na leitura

Leitura e interpretação de textos longos de forma a reunir e cruzar informações de fontes diversas

Leitura e interpretação de textos literários de autores de mérito e impacto reconhecidos

Compreensão de instruções escritas complexas

Competências de produção

Falar

Interacção eficaz em língua estrangeira, participando ativamente em discussões dentro dos tópicos abordados nos

domínios de referência, defendendo pontos de vista e opiniões, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos

adquiridos em outras situações de aprendizagem formal, informal e não formal

Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas

Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente

Exposição oral de raciocínios, opiniões, ideias e ideais de forma estruturada e sustentada com argumentação adequada

Construção de respostas estruturadas e coerentes recorrendo a mecanismos de encadeamento de conversação



Escrever

Elaboração de textos claros e variados, de modo estruturado, atendendo à sua função e destinatário, dentro dos tópicos

abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros

módulos de formação

Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas

Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente

Registo de notas como forma de regulação do quotidiano

Produção de textos de carácter autobiográfico: cartas, memórias, diários

Produção de textos de carácter transaccional

Descrição de experiências, sentimentos e acontecimentos do contexto pessoal, profissional ou institucional

Produção de textos de reflexão crítica e argumentativa sobre assuntos de carácter abstrato, relacionados com as suas

vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos

módulos de formação

Formadora: Dulce Maré