



#### Ficha técnica

**Editor**

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, I.P.

**Concepção e Elaboração**

DEPARTAMENTO DE EMPREGO  
Direcção de Serviços de Informação e Orientação Profissional

**Direcção Editorial**

GABINETE DE COMUNICAÇÃO  
Núcleo de Imagem e Marketing

**Concepção Gráfica e Ilustração**

Proteína Comunicação e Design

**Impressão e Acabamento**

Santos e Oliveira

**Tipo de Papel**

Capa - Creator Silk 300grs  
Miolo - Creator Silk 150 grs

**Caracteres**

Hermes  
ITC Conduit

**Depósito Legal**

303262/09

**ISBN**

978-989-638-042-7

**Tiragem**

2.500 Exemplares

**Edição**

Dezembro 2010



# PROFISSIONAIS DA HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P.

R. de Xabregas, 52  
1949-003 Lisboa  
Tel.: 218 614 100  
Fax: 218 614 634



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

► As designações profissionais, embora utilizadas no masculino, referem-se, indistintamente, a homens e mulheres

#### FONTES

Catálogo Nacional de Qualificações – Referenciais de Formação (*On-Line*). Disponível em: [www.catalogo.anq.gov.pt](http://www.catalogo.anq.gov.pt) (Novembro de 2010).

Oliveira Pires, A.L., Caramujo, E., Gaió Alves, M. Moreira, P., coord. Suleman, F. (1999). *Hotelaria em Portugal - Evolução das Qualificações e Diagnóstico das Necessidades de Formação*, Estudos Sectoriais 3, Lisboa, INOFOR.

Site oficial da Direcção-Geral do Ensino Superior (DGES) – Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior - [www.dges.mctes.pt/DGES/pt](http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt) (Novembro de 2010).

Site do Turismo de Portugal, I.P. – Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento – [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt) (Novembro de 2010).

# ÍNDICE

INTRODUÇÃO	2
PROFISSIONAIS DA HOTELARIA	3
PROFISSIONAIS DA RESTAURAÇÃO	9
COMPETÊNCIAS	13
EXERCÍCIO DA ACTIVIDADE	14
OFERTA FORMATIVA	17

# INTRODUÇÃO

A Hotelaria e a Restauração têm um papel de destaque entre as áreas que integram o sector do turismo, sendo o seu desenvolvimento imprescindível para o crescimento deste sector.

A qualidade das unidades hoteleiras e de restauração, bem como a qualificação dos recursos humanos que nelas actuam são aspectos cruciais para a prestação de serviços de elevada qualidade nestas áreas, contribuindo, desta forma, para potenciar a atractividade de Portugal como destino turístico.

Ao assegurarem junto dos clientes uma imagem de marca, os profissionais dos estabelecimentos hoteleiros poderão contribuir significativamente para o incremento da actividade turística, sendo as unidades de alojamento um dos seus principais suportes. A aposta na qualidade e na qualificação dos recursos humanos também constitui um factor estratégico para a restauração. Os profissionais da Hotelaria e da Restauração podem assumir, assim, uma importância estratégica para a economia portuguesa.

De entre os **Profissionais da Hotelaria**, destacam-se os seguintes:

- ▶ Director de Hotel
- ▶ Responsável de Animação Hoteleira
- ▶ Recepcionista de Hotel
- ▶ Empregado de Alojamento Hoteleiro
- ▶ Operador de Manutenção Hoteleira

De entre os **Profissionais da Restauração**, destacam-se os seguintes:

- ▶ Cozinheiro
- ▶ Empregado de Bar
- ▶ Empregado de Mesa

# PROFISSIONAIS DA HOTELARIA

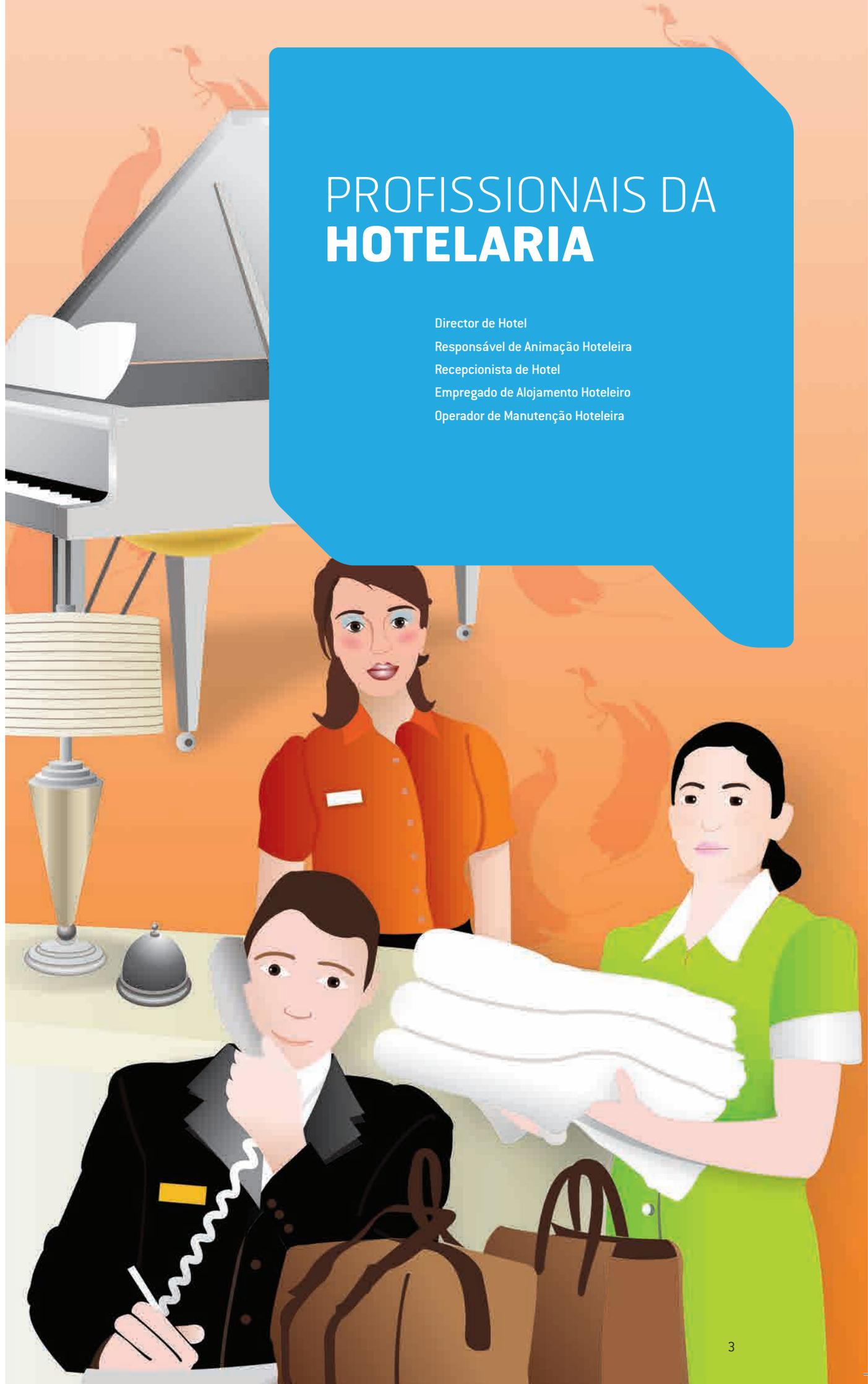
Director de Hotel

Responsável de Animação Hoteleira

Rececionista de Hotel

Empregado de Alojamento Hoteleiro

Operador de Manutenção Hoteleira





## **DIRECTOR DE HOTEL**

Planeia, dirige, gere e coordena os serviços de uma unidade hoteleira

### Actividades

- ▶ Define ou colabora na definição das estratégias e políticas gerais de gestão do hotel
- ▶ Elabora ou participa na programação anual das actividades, definindo segmentos de mercado, canais de distribuição, níveis e modalidades de preços
- ▶ Estuda e elabora propostas técnicas e comerciais sobre a expansão do negócio e a reestruturação da unidade hoteleira
- ▶ Organiza e coordena as actividades gerais da unidade hoteleira, estruturando as áreas funcionais ou equipas, de forma a assegurar o cumprimento dos objectivos estabelecidos
- ▶ Define ou colabora na definição da política comercial e de marketing, nomeadamente no que respeita a publicidade, preços e vendas, exploração de novos mercados/ clientes e novos serviços
- ▶ Define ou colabora na definição da política de recursos humanos, designadamente em relação ao recrutamento, avaliação de desempenho e formação
- ▶ Analisa as expectativas e reclamações dos clientes e implementa medidas de resposta adequadas
- ▶ Representa o estabelecimento no exterior junto de organizações profissionais, socio-económicas e outras, para fins económicos, sociais e promocionais





## **RESPONSÁVEL DE ANIMAÇÃO HOTELEIRA**

Concebe, planifica, organiza e coordena projectos de animação que contemplam actividades recreativas, desportivas e culturais

### Actividades

- ▶ Identifica e planeia as actividades de animação a desenvolver, atendendo ao tipo de clientes, à época do ano e aos recursos disponíveis
- ▶ Programa e organiza as actividades de rotina e os eventos especiais, tais como desportos, jogos, concursos, espectáculos, cursos, visitas culturais e outras
- ▶ Contacta serviços externos de animação
- ▶ Coordena o desenvolvimento das actividades, a decoração e arrumação dos espaços
- ▶ Participa na criação de meios de divulgação dos programas, tais como cartazes, folhetos e sites
- ▶ Define funções, responsabilidades e normas para animadores e monitores
- ▶ Analisa, interpreta e sistematiza informações provenientes dos clientes, para identificar as suas expectativas em matéria de animação



## RECEPTIONISTA DE HOTEL

Organiza, orienta e executa os serviços de recepção da unidade hoteleira

### Actividades

- ▶ Realiza as operações de reservas em função dos pedidos e planifica a ocupação e distribuição dos quartos
- ▶ Efectua o check-in dos hóspedes (acolhimento, distribuição de alojamento, registos de identificação)
- ▶ Presta informações de natureza turística, cultural e de entretenimento, nomeadamente, relativas a museus, locais históricos, espectáculos e restaurantes
- ▶ Estabelece os contactos com entidades externas para reservas e confirmações de bilhetes, marcações de viagens, excursões, aluguer de automóveis e outros serviços
- ▶ Atende reclamações e identifica necessidades e expectativas dos clientes, assegurando a sua resolução/satisfação
- ▶ Realiza o check-out dos hóspedes (facturação de consumos, pagamento de débitos, registos manuais ou informáticos dos serviços utilizados, recolha de chaves ou cartão magnético)
- ▶ Efectua atendimento telefónico, câmbios, registo e distribuição de correspondência, guarda de bagagens e valores
- ▶ Recebe e presta informações relativas ao controlo dos quartos



## EMPREGADO DE ALOJAMENTO HOTELEIRO

Executa o serviço de limpeza, arrumação e decoração dos quartos, andares e zonas comuns da unidade hoteleira

### Actividades

- ▶ Assegura o estado de conservação, higiene e arrumação das instalações e dos equipamentos
- ▶ Presta assistência aos clientes, nomeadamente, no que diz respeito à recolha, tratamento e distribuição de roupas (quarto, casa de banho, pessoais), entrega de produtos de higiene, de comidas e bebidas
- ▶ Atende reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas dos clientes, assegurando a sua resolução/satisfação
- ▶ Identifica avarias e danos e informa os responsáveis providenciando a sua resolução
- ▶ Efectua serviço de lavandaria e rouparia, utilizando os produtos e os equipamentos adequados
- ▶ Controla o armazenamento e a conservação dos produtos, equipamentos e materiais necessários ao serviço que lhe está confiado





## ▶ OPERADOR DE MANUTENÇÃO HOTELEIRA

Efectua operações de manutenção e reparações simples nas redes de águas e esgotos, nas estruturas de madeira, metálicas e de alvenaria, nos equipamentos de refrigeração e climatização e nas instalações eléctricas de baixa tensão em edificações hoteleiras

### Actividades

- ▶ Verifica o funcionamento das redes de águas sanitárias e de esgotos, dos equipamentos de aquecimento e de refrigeração de águas e dos equipamentos de piscinas e jardins, diagnosticando eventuais avarias e procedendo a operações simples de reparação, substituição/limpeza de componentes
- ▶ Verifica o funcionamento e o estado de conservação de portas, janelas e outras estruturas em madeira, de estruturas metálicas e de alvenaria, diagnosticando eventuais anomalias e sinais de desgaste dos materiais procedendo, sempre que possível, à sua reparação
- ▶ Efectua a manutenção e reparação dos equipamentos de refrigeração, congelação e climatização, procedendo a inspecções e revisões periódicas, de acordo com as respectivas especificações técnicas e o plano de manutenção
- ▶ Ensaia o funcionamento dos circuitos eléctricos de baixa tensão e dos equipamentos, procedendo às necessárias correcções
- ▶ Efectua o registo das operações de manutenção e reparação realizadas
- ▶ Realiza o aprovisionamento e armazenagem de materiais e acessórios necessários às operações de manutenção e reparação, controlando as existências e assegurando a sua adequada arrumação e conservação

The illustration is split into two scenes. The top scene shows a chef in a white uniform and tall hat, focused on preparing food on a wooden cutting board in a kitchen. Various kitchen tools like a whisk and spatula are hanging in the background. The bottom scene shows a waiter in a white shirt and black vest with a bow tie, serving a dish from a silver platter to a woman in a white dress and pink bow tie. The woman is holding a martini glass with a flame. The table is set with a white tablecloth, a glass of wine, and a plate of food. The background is a vibrant green and red.

# PROFISSIONAIS DA RESTAURAÇÃO

Cozinheiro  
Empregado de Bar  
Empregado de Mesa



## COZINHEIRO

Prepara, confecciona e emprata os alimentos

### Actividades

- ▶ Prepara o serviço de cozinha, de forma a possibilitar a confecção das refeições
- ▶ Verifica e zela pela qualidade das matérias-primas e das condições do seu armazenamento e conservação
- ▶ Participa no planeamento da confecção de refeições, aquisição de produtos e elaboração de ementas
- ▶ Confecciona refeições e sobremesas, de acordo com receituários ou com a sua própria criatividade, tendo em conta valores nutricionais e dietéticos
- ▶ Articula com o serviço de mesa, de acordo com os pedidos dos clientes
- ▶ Emprata os alimentos, em pratos individuais ou travessas e efectua a respectiva garnição e decoração
- ▶ Zela pelo cumprimento das normas de segurança, saúde e higiene e controla a manutenção das instalações, equipamentos e utensílios





## ▶ EMPREGADO DE BAR

Prepara e serve bebidas aos clientes garantindo a sua satisfação, bem como a qualidade do serviço

### Actividades

- ▶ Verifica e prepara as condições de utilização e limpeza dos equipamentos e utensílios utilizados no serviço de bar
- ▶ Efectua a preparação do serviço de bar, designadamente arranjo da sala, preparação e decoração das mesas e balcão, disposição dos utensílios, produtos e materiais necessários
- ▶ Acolhe e atende os clientes à mesa e ao balcão, apresentando-lhes a carta de bebidas, dando-lhes informações e sugestões, registando os seus pedidos
- ▶ Prepara bebidas, aperitivos e pequenas refeições por processos manuais ou mecânicos
- ▶ Serve bebidas e outros alimentos, em posto fixo ou em bandeja
- ▶ Atende grupos em serviços especiais, tais como cocktails e Portos de Honra
- ▶ Emite facturas e recebe os respectivos pagamentos
- ▶ Assegura a gestão corrente de aprovisionamento e armazenagem do bar



## ▶ EMPREGADO DE MESA

Executa os serviços de mesa, garantindo a qualidade do serviço e a satisfação dos clientes

### Actividades

- ▶ Efectua o arranjo da sala de refeições de acordo com as características do serviço a executar
- ▶ Acolhe os clientes e encaminha-os para os lugares, apresentando-lhes a ementa e a carta de vinhos e dando-lhes informações e sugestões
- ▶ Recebe, regista e transmite os pedidos dos clientes à cozinha
- ▶ Serve alimentos (entradas, pratos principais, sobremesas) e bebidas (aperitivos, águas, vinhos, digestivos, cafés)
- ▶ Executa, em sala, a preparação ou confecção de pratos especiais e o seu empratamento
- ▶ Atende e resolve reclamações de clientes, tendo em conta a necessidade de assegurar um bom clima relacional
- ▶ Emite facturas e recebe pagamentos



# COMPETÊNCIAS

De uma forma global e em diferentes níveis de exigência, o domínio de línguas estrangeiras, das tecnologias de informação e de comunicação, assim como de questões ligadas à qualidade, saúde, higiene e segurança, nomeadamente ao nível alimentar, são preponderantes para os profissionais da Hoteleira e da Restauração.

A facilidade de relacionamento interpessoal, a capacidade de comunicação e de negociação, a persuasão e a assertividade são aspectos favorecedores de um bom desempenho nestas profissões.

A capacidade de planeamento e organização, bem como a iniciativa na implementação de projectos, são aspectos determinantes do sucesso dos profissionais com responsabilidades acrescidas na coordenação de equipas, como sejam o Director de Hotel, o Responsável de Animação Hoteleira ou o Chefe de Cozinha.



# EXERCÍCIO DA ACTIVIDADE

Os **Profissionais da Hotelaria** podem exercer a sua actividade em hotéis, pousadas, empreendimentos turísticos e outras unidades similares, de diferentes tipos e dimensões.

O exercício da actividade de **Director de Hotel** está condicionado à comprovação do domínio da língua portuguesa e de duas línguas estrangeiras, uma delas necessariamente o inglês, e ainda ao preenchimento de uma das seguintes condições:

- ▶ Posse de diploma de curso de gestão hoteleira organizado ou reconhecido pelo Turismo de Portugal ([www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt)), realizado no país ou no estrangeiro e aprovação em curso de graduação em direcção hoteleira;
- ▶ Posse de diploma de curso superior universitário e aprovação em curso de graduação em direcção hoteleira;
- ▶ Experiência profissional na indústria hoteleira, de pelo menos 8 anos, dos quais 4 anos no desempenho de cargos de administração ou direcção técnica, e aprovação em curso de graduação em direcção hoteleira.

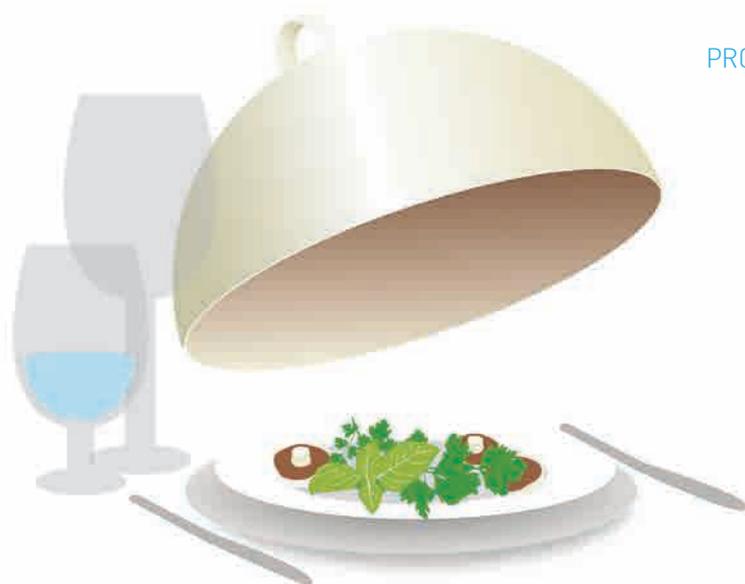
No caso do **Rececionista de Hotel** e **Empregado de Alojamento Hoteleiro**, o exercício das suas actividades está condicionado à posse de Carteira Profissional, emitida pela Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), mediante apresentação de documento emitido, ou devidamente reconhecido, pelo Turismo de Portugal. Cada uma destas profissões obedece, no entanto, a requisitos diferentes para efeitos de obtenção da Carteira Profissional.

O **Rececionista** deve possuir um dos seguintes requisitos:

- ▶ 12.º ano de escolaridade e curso de qualificação na área, organizado ou reconhecido pelo Turismo de Portugal;
- ▶ 1 ano de exercício efectivo na categoria profissional requerida e escolaridade mínima obrigatória.

O **Empregado de Alojamento Hoteleiro** pode exercer a sua actividade desde que possua a Carteira Profissional de Empregado de Andares ou de Empregado de Lavandaria/Rouparia, devendo para qualquer uma das situações possuir um dos seguintes requisitos:

- ▶ 9.º ano de escolaridade e curso de qualificação na área, considerado adequado pelo Turismo de Portugal;
- ▶ 1 ano de exercício efectivo na categoria profissional requerida e escolaridade mínima obrigatória.



Os **Profissionais da Restauração**, de uma forma geral, desenvolvem a sua actividade em estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras. No caso do Cozinheiro, este pode desenvolver a sua actividade por conta própria ou por conta de outrem, em qualquer tipo de unidade de produção alimentar, nomeadamente, empresas de catering, self-services, cantinas, embaixadas e casas particulares.

Atendendo à rotatividade dos profissionais em Alimentação e Bebidas, quer o Empregado de Bar quer o Empregado de Mesa devem estar preparados para o desempenho nas duas áreas.

O exercício das profissões da área da restauração está condicionado à posse de Carteira Profissional, emitida pela Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), mediante apresentação de documento emitido, ou devidamente reconhecido, pelo Turismo de Portugal, a quem possua um dos seguintes requisitos:

#### **Cozinheiro**

- ▶ 9.º ano de escolaridade ou equivalente e curso de qualificação de Cozinheiro/Pasteleiro organizado ou reconhecido pelo Turismo de Portugal;
- ▶ 1 ano de exercício efectivo na categoria profissional requerida e escolaridade mínima obrigatória.

#### **Empregado de Bar**

- ▶ 9.º ano de escolaridade ou equivalente e curso de qualificação de Empregado de Bar considerado adequado pelo Turismo de Portugal;
- ▶ 1 ano de exercício efectivo na categoria profissional requerida e escolaridade mínima obrigatória.

#### **Empregado de Mesa**

- ▶ 9.º ano de escolaridade ou equivalente e curso de qualificação de Empregado de Mesa considerado adequado pelo Turismo de Portugal;
- ▶ 1 ano de exercício efectivo na categoria profissional requerida e escolaridade mínima obrigatória.

