PSICOMETRIA · SIGMUND

COMPETÊNCIAS PRO HOTELARIA E TURISMO®

Acolhimento, serviço de sala, higiene e resistência ao ritmo. O perfil que o hóspede encontra.



© 2026

A SOLUÇÃO PARA RECRUTAR QUEM SEGURA UM SERVIÇO EXIGENTE

Avalia os gestos do ofício: acolher no check-in, memorizar pedidos em sala cheia, cumprir as normas de higiene, servir à mesa, responder a uma reclamação sem perder a compostura e alternar línguas. Lê também a resistência ao ritmo e a iniciativa perante um quarto que não está pronto à hora marcada.

Para que serve? Recrutamento para receção, andares, sala, cozinha e animação, reforços de época, promoção a chefe de turno e mobilidade entre unidades do mesmo grupo.



01	**Direção de hotel**	Estabilizar equipas de receção e andares
02	**Responsável de restauração**	Recrutar sala e copa para a época alta
03	**Direção de RH**	Preencher vagas sazonais com perfis comparáveis
04	**Gestão de unidade turística**	Escolher chefes de turno polivalentes

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

O QUE ESTE TESTE MUDA PARA SI.

Do acolhimento ao fecho de caixa: o que se avalia num perfil de hospitalidade.

01

Acolhimento

Cria um primeiro contacto caloroso e resolve o pedido sem fazer esperar o hóspede.

02

Rigor na higiene

Aplica as normas de limpeza e segurança sem precisar de ser lembrado.

03

Serviço de sala

Domina a sequência de serviço e mantém o ritmo em sala cheia.

04

Memória de pedidos

Retém preferências e solicitações com vários clientes em simultâneo.

05

Resistência ao ritmo

Mantém a qualidade no fim do turno e nos picos de ocupação.

06

Línguas no atendimento

Acolhe e explica em língua estrangeira sem perder precisão.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

~120 PERGUNTAS · ~20 MINUTOS

DIMENSÕES E CRITÉRIOS AVALIADOS

23 critérios em 4 dimensões.

01 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

5 CRITÉRIOS

Eficácia na gestão de tarefas e prioridades

Organização rigorosa para assegurar um serviço fluído

Cumprimento rigoroso das normas de higiene

Boa memória para gerir pedidos e solicitações dos clientes

Resistência ao stress em ambientes dinâmicos

02 COMPETÊNCIAS RELACIONAIS

6 CRITÉRIOS

Sociabilidade e simpatia para criar um ambiente acolhedor

Disponibilidade e sentido de serviço

Capacidade de trabalho em equipa

Escuta ativa das necessidades dos clientes

Qualidade da comunicação

Discrição e reserva em situações delicadas

03 COMPETÊNCIAS PESSOAIS

5 CRITÉRIOS

Destreza e habilidade nos gestos técnicos

Resistência à fadiga para manter o ritmo ao longo do tempo

Iniciativa e reatividade perante imprevistos

Sentido de observação para antecipar necessidades

Adaptabilidade às variações de atividade e à diversidade de clientes

04 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

7 CRITÉRIOS

Domínio das normas de higiene e segurança

Línguas estrangeiras para acolher uma clientela internacional

Gestão hoteleira e organização dos serviços

Técnicas de serviço de mesa e restauração

Conhecimentos de enologia e gastronomia

Utilização de ferramentas de reserva e softwares de gestão do setor

+ 1 outro critério

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

RESULTADOS DIRETAMENTE UTILIZÁVEIS PELOS RH.

Após a prova, a SIGMUND transforma as respostas em referências concretas para recrutar, comparar e preparar a entrevista. Um assistente baseado em inteligência artificial, sob a forma de chatbot, ajuda-o também a interpretar os resultados e a passar à ação.



01

Pontuações e perfil de referência

Um balanço de competências com pontuações detalhadas, autoavaliação e comparação com o perfil esperado.

02

Relatório adaptado à necessidade

Do relatório detalhado à síntese curta, segundo o nível de leitura útil ao recrutador ou ao gestor.

03

Visualizações claras

Radar, histogramas e comparações para identificar rapidamente os pontos fortes e os eixos de desenvolvimento.

04

Guias de ação

Perguntas de entrevista e pistas personalizadas para aprofundar os resultados e preparar os passos seguintes.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

FIABILIDADE CIENTÍFICA

Um teste concebido para orientar as decisões de seleção, avaliação e desenvolvimento.

~120

PERGUNTAS

4

DIMENSÕES

~20 minutos

TEMPO DE REALIZAÇÃO

VALIDAÇÃO

- **Dupla validação externa**
  Validação interna e consistência
- **Fiabilidade e estabilidade**
  Coerência das respostas e das escalas
- **Conhecimentos da função**
  Mais de 500 questionários de conhecimentos da função

DISPONÍVEL EM

Mais de 10 línguas

Francês · Inglês · Alemão · Espanhol e mais

Contacte a nossa equipa para uma demonstração: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06