

Receção Hoteleira - Atividades Técnico/ Administrativas, Segurança e Serviço de Noite

Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- ▶ Identificar a estrutura organizacional e funcional da receção e os serviços/ procedimentos de gestão de informação e de segurança utilizados.

Destinatários

- ▶ Profissionais ligados à área do turismo e hotelaria;
- ▶ Pessoas que pretendam adquirir conhecimentos nesta área.

Metodologia

Este curso baseia-se em:

- ▶ Exposições e sínteses metodológicas;
- ▶ Análise de situações reais e casos concretos;
- ▶ Resolução de exercícios e casos práticos;
- ▶ Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- ▶ Brainstorming.

Avaliação

Avaliação contínua da participação em aula e com realização de 1 teste escrito intermédio e 1 teste escrito final.

Para a conclusão com sucesso é necessário um resultado positivo na avaliação e uma assiduidade mínima de 70% da duração total do curso.

Valor

550,00 € por cada participante (os sócios da CCILA têm 10% de desconto).

Local e Duração

🕒 Duração: 50 horas

📍 Lisboa, Porto e Portimão

Hotelaria e Turismo

Receção Hoteleira - Atividades Técnico/ Administrativas, Segurança e Serviço de Noite

Conteúdos

A receção/ portaria

- ▶ Estrutura organizativa e funcional

Pessoal de receção/ portaria

- ▶ Funções e categorias profissionais

Imagem profissional do rececionista

- ▶ Indumentárias e normas de higiene pessoal

Aproveitamento dos espaços da receção e balcão

Decoração dos espaços de atendimento ao público

Técnicas de organização do serviço de receção

- ▶ Acolhimento/ atendimento de clientes
- ▶ Aconselhamento e controlo de clientes

As comunicações

- ▶ O serviço de comunicações
- ▶ Comunicações externas e internas

Relações da receção/ portaria com outros departamentos e com outras empresas e atividades turísticas

Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e bens

- ▶ Detetores de incêndios, extintores, câmara detetora de intrusões, alarmes diversos
- ▶ Regras e procedimentos relativos às pessoas e aos bens
- ▶ A comunicação aos serviços responsáveis

Serviço de noite na receção

- ▶ Atribuições do *night-auditor*
- ▶ Encerramento de atividades diárias

Duração 50h

25h Teóricas + 25h Práticas