

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

Hotelaria e Turismo

www.dual.pt



## 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 do dia-a-dia dos participantes;
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- Utilização de materiais pedagógicos adaptados à realidade dos formandos;
- Brainstorming.



## Valor

- 640,00€ por participante  
(os sócios da CCILA têm 10% desconto)

## Avaliação

- Avaliação contínua da participação em sessão, 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.

## Local e Datas de Realização

-  Duração: 50 horas
-  Contactar em caso de interesse

***Nota:** No caso da formação realizada em regime de e-learning, as sessões decorrem em regime de videoconferência/ webconferência (sessões síncronas). Os formandos podem participar e interagir em tempo real com o formador e até com os outros participantes, colocando as suas questões oralmente ou por escrito no mesmo instante que necessitarem.*

***Requisitos:** Os participantes terão que ter acesso à internet e um computador ou tablet, de preferência com uma web câmara, microfone e colunas (ou fones) para poderem participar nesta modalidade e terem a mesma experiência que na formação presencial.*

## 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)**