



CURSO DE 3 ANOS

# Rececionista de Hotel

## Duração

3 anos, com início em outubro de 2019

## Funcionamento das aulas

- ▶ Dois dias por semana de qualificação teórica;
- ▶ Três dias de qualificação prática em empresas alemãs e/ou portuguesas;
- ▶ Bloco intensivo de aulas.

## Certificados

- ▶ Equivalência ao 12º ano de escolaridade;
- ▶ Certificado de Qualificação Profissional nível 4 do Instituto do Emprego e Formação Profissional;
- ▶ Diploma profissional alemão, da sede das Câmaras de Comércio Alemãs (D.I.H.K.).

## Avaliações

- ▶ Continua quer na qualificação teórica, quer na prática na empresa;
- ▶ Exame final.

## Requisitos para entrada no curso

- ▶ 9º Ano;
- ▶ Idade inferior 25 Anos;
- ▶ Ficar aprovado num processo de seleção que inclui testes psicotécnicos, provas em grupo e uma entrevista pessoal. A classificação final no processo de seleção é calculada da seguinte forma: 25% testes psicológicos, 30% provas de grupo e 45% entrevista, sendo que esta tem caráter eliminatório.

## Apoio à qualificação

- ▶ Subsídio de Refeição (igual ao da função pública);
- ▶ Subsídio de Transporte (no valor do passe);
- ▶ Subsídio de Alojamento (carece de aprovação, para residentes a mais de 50 Kms);
- ▶ Bolsa de Qualificação;
- ▶ Bolsa para Material Escolar (no início de cada ano letivo).

## Informações Específicas

O Rececionista de Hotel tem a possibilidade de executar o serviço de receção da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

## O Rececionista de Hotel é responsável por:

- ▶ Efetuar as operações de reservas da unidade hoteleira;
- ▶ Realizar o *check-in* e o *check-out* dos clientes;
- ▶ Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de caráter turístico;
- ▶ Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico;
- ▶ Elaborar os registos de ocupação da unidade hoteleira e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço, assim como assegurar o arquivo da documentação utilizada na receção;
- ▶ Assegurar o contacto da unidade hoteleira com o exterior;
- ▶ Utilizar os meios informáticos aplicados à receção hoteleira.

## Curso de 3 anos

# Rececionista de Hotel

### Plano Curricular

Componentes / Domínios	1º Ano	2º Ano	3º Ano	Total
<b>Qualificação Sócio Cultural</b>	<b>350</b>	<b>225</b>	<b>200</b>	<b>775</b>
Línguas, Culturas e Comunicação	200	150	125	475
Português	100	100	75	275
Inglês	100	50	50	200
Cidadania e Sociedade	150	75	75	300
Mundo atual	50	25	25	100
Desenvolvimento social e pessoal	50	25	25	100
Tecnologias de informação e comunicação	50	25	25	100
<b>Qualificação Científico-Tecnológica</b>	<b>500</b>	<b>450</b>	<b>425</b>	<b>1350</b>
Ciências Básicas	150	150	100	400
Matemática	75	75	50	200
Alemão	25	25	50	100
Psicologia	50	50	0	100
<b>Tecnologias</b>	<b>350</b>	<b>300</b>	<b>325</b>	<b>950</b>
Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio	50	0	0	50
Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho	25	0	0	25
Receção hoteleira – atividades técnico/administrativas, segurança e serviço de noite	50	0	0	50
Tecnologias de informação e comunicação na receção hoteleira	25	0	0	25
Atendimento de clientes na receção	50	0	0	50
Atendimentos diversos na receção	50	0	0	50
Língua inglesa – serviço de receção, atendimento e informação turística	50	0	0	50
Língua alemã – serviço de receção, atendimento e informação turística	50	0	0	50
Gestão e técnicas de reserva	0	50	0	50
Relações com o exterior e a promoção dos serviços da unidade hoteleira	0	50	0	50
Sistemas e equipamentos informáticos em hotelaria	0	50	0	50
Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão de reservas	0	50	0	50
Língua inglesa – serviço de reservas e apoio	0	50	0	50
Língua alemã – serviço de reservas e apoio	0	50	0	50
Acolhimento e <i>check-in</i> de clientes	0	0	25	25
Prestação de serviço técnico/administrativos ao cliente	0	0	50	50
Técnicas de apoio e assistência ao cliente durante a estadia, nas deslocações e em atividades turísticas	0	0	50	50
Acompanhamento das contas dos clientes	0	0	50	50
Realização de <i>check-out</i> dos clientes	0	0	50	50
Língua inglesa – acolhimento e assistência ao cliente	0	0	50	50
Língua alemã – acolhimento e assistência ao cliente	0	0	50	50
<b>Formação pólo</b>	<b>850</b>	<b>675</b>	<b>625</b>	<b>2125</b>
<b>Prática em contexto de trabalho</b>	<b>300</b>	<b>550</b>	<b>650</b>	<b>1500</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1150</b>	<b>1225</b>	<b>1275</b>	<b>3625</b>