



Curso Profissional Técnico RECEÇÃO

PLANO DE ESTUDOS

Componentes de Formação	Total de Horas (Ciclo de Formação)
Componente de Formação Sociocultural	
Português	320
Língua Estrangeira I, II ou III (b)	220
Área de Integração	220
Educação Física	140
Tecnologias da Informação e Comunicação	100
Subtotal	1000
Componente de Formação Científica	
Economia	200
Psicologia e Sociologia	200
Matemática	100
Subtotal	500
Componente de Formação Técnica	
Comunicar em Alemão	168
Operações Técnicas de Recepção	369
Informação Turística e Marketing	295
Administração, Contabilidade e Legislação	268
Formação em Contexto de Trabalho	600
Total de Horas / Curso	3200

Perfil de saída

O Técnico de Recepção é o profissional que executa o serviço de recepção e acolhimento em estabelecimentos hoteleiros, meios complementares de alojamento turístico e outros estabelecimentos afins.

As actividades principais:

- efectuar as operações de reservas em função dos pedidos e planificar a ocupação e a distribuição dos serviços;
- efectuar os serviços de check-in e check out dos clientes/hóspedes, distribuição de quartos, atribuição de viaturas, inscrição em tours turísticos, marcação de viagens, reservas e confirmações de bilhetes para espectáculos, registos manuais ou informáticos, entrega de chaves ou cartões magnéticos e providenciar o eventual serviço de bagagens;
- prestar informações sobre os serviços disponíveis, suas características e especificidades de funcionamento;
- efectuar o atendimento telefónico, a distribuição de correspondência, os câmbios de moeda, a guarda de bagagens e de valores, etc., segundo as normas pré-estabelecidas;
- prestar informação sobre o património histórico, cultural, etnográfico e gastronómico da região e do país;
- atender reclamações e sugestões, assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico;
- efectuar os registos de ocupação do estabelecimento hoteleiro e da facturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço;
- colaborar na definição dos objectivos e regras de funcionamento do serviço de recepção e na implementação de programas de promoção do estabelecimento hoteleiro ou afim;
- assegurar a conservação e manutenção da recepção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local, de acordo com as normas em vigor.

DISCIPLINAS DA FORMAÇÃO TÉCNICA		
Módulos distribuídos pelos 3 anos lectivos		
	Comunicar em Língua Estrangeira	Horas de referência
1	A Comunicação na Recepção	36
2	As Reservas	24
3	O Check In do Cliente	24
4	O Acompanhamento da Estadia	36
5	Informação Turística	36
6	O Check Out do Cliente	24
Operações Técnicas de Recepção		
1	Organização da Indústria Turística	18
2	Empreendimento Turísticos e Unidades de Acolhimento - Tipologia	21
3	Estrutura e Organização das Unidades de Acolhimento	36
4	Noções Básicas de Recepção	36
5	Atendimento e Comunicação	21
6	Operações Técnicas de Serviços de Recepção I	36
7	Operações Técnicas de Serviços de Recepção II	36
8	Operações Técnicas de Serviços de Recepção III	36
9	Informática Aplicada à Recepção I	36
10	Serviço de Andares	24
11	Princípios Básicos de Organização e Gestão de Eventos	18
12	Informática Aplicada à Recepção II	36
13	Agências de Viagens e Transportes	24
14	Animação na Hotelaria	18
Informação Turística e Marketing		
1	O Fenómeno Turístico	36
2	Turismo Interno e Internacional	24
3	Procura e oferta Turística	24
4	Potencialidades dos Destinos Turísticos	18
5	Áreas Promocionais de Portugal – Zona Norte	18
6	Áreas Promocionais de Portugal – Beiras	18
7	Áreas Promocionais de Portugal – Zona Centro	18
8	Áreas Promocionais de Portugal – Zona Sul	18
9	Áreas Prom.s de Portugal – Regiões Autónomas	18
10	Enquadramento Histórico-Cultural de Portugal	36
11	Património Local e Regional	21
12	Marketing Territorial	33
13	Marketing dos Serviços	33
Administração, Contabilidade e Legislação		
1	Estrutura e Comunicação Organizacional	50
2	Documentação Comercial	25
3	Património, Inventário e Balanço	25
4	Intro. Sistema de Normalização Contabilística	25
5	Normas Contabilísticas e Contabilização dos	50
6	Retificação de Contas e Ap. do Resultado	25
7	Análise Económica e Financeira	25
8	Técnicas Administrativas	20
9	Gestão de Recursos Humanos	25
10	Higiene e Segurança no Trabalho	18