



# Curso Profissional Técnico RECEÇÃO

## PLANO DE ESTUDOS

Componentes de Formação	Total de Horas (Ciclo de Formação)
<b>Componente de Formação Sociocultural</b>	
Português	320
Língua Estrangeira I, II ou III (b)	220
Área de Integração	220
Educação Física	140
Tecnologias da Informação e Comunicação	100
<b>Subtotal</b>	<b>1000</b>
<b>Componente de Formação Científica</b>	
Economia	200
Psicologia e Sociologia	200
Matemática	100
<b>Subtotal</b>	<b>500</b>
<b>Componente de Formação Técnica</b>	
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
<b>Total de Horas / Curso</b>	<b>3200</b>

### 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.

<b>DISCIPLINAS DA FORMAÇÃO TÉCNICA</b>		
<b>Módulos distribuídos pelos 3 anos lectivos</b>		
	<b>Comunicar em Língua Estrangeira</b>	<b>Horas de referência</b>
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
<b>Operações Técnicas de Recepção</b>		
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
<b>Informação Turística e Marketing</b>		
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
<b>Administração, Contabilidade e Legislação</b>		
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