

# CURSO TÉCNICO DE RECEPÇÃO

PORTARIA N.º 1316/2006, DE 23 DE NOVEMBRO



## CARACTERÍSTICAS GERAIS

**Área de Formação** Hotelaria e Restauração

**Saída Profissional** Recepcionista de Hotel

**Nível III** (Equivalência ao 12º Ano)

## PLANO CURRICULAR

	Componentes de Formação	Total de Horas
<b>Sócio-Cultural</b>	Português	320
	Língua Estrangeira	220
	Área de Integração	220
	TIC	100
	Educação Física	140
<b>Científica</b>	Economia	200
	Psicologia e Sociologia	200
	Matemática	100
<b>Técnica</b>	Comunicar em Francês/Alemão	180
	Operações Técnicas de Recepção	396
	Informação Turística e Marketing	315
	Administração, Contabilidade e Legislação	289
	Formação em Contexto de Trabalho	420
	<b>Carga Horária Total/Curso</b>	<b>3100</b>

## PERFIL DE SAÍDA

### Descrição Geral

O/A Técnico/a de Recepção é o/a profissional que, com base nas normas e técnicas de atendimento, acolhimento e de higiene e segurança, efectua o serviço de recepção, informação turística, as reservas e o acolhimento de clientes num estabelecimento hoteleiro, garantindo um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes/hóspedes, bem como assegura a promoção da unidade e o contacto com o exterior.

### Actividades Principais

1. Efectuar o serviço de recepção, atendimento e informação turística;
2. Desenvolver o serviço de reservas e de apoio ao cliente;
3. Desenvolver os procedimentos relativos ao acolhimento e serviços de assistência ao cliente;
4. Desenvolver os procedimentos relativos à supervisão e coordenação no âmbito do alojamento, à promoção da unidade e ao contacto com o exterior.
5. Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico;
6. Efectuar os registos de ocupação da unidade hoteleira e da facturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço, assim como assegurar o arquivo da documentação utilizada na recepção;
7. Assegurar a conservação e manutenção da recepção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local;
8. Recepcionar, quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança, guardando-os no cofre da unidade com entrega de recibo comprovativo.