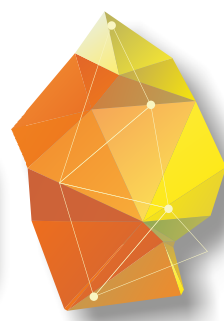


NOVOS CURSOS PROFISSIONAIS NÍVEL IV 2019/2020

TÉCNICO(A) DE RECEÇÃO



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

As atividades principais a desempenhar por este técnico são:

- efectuar as operações de reservas em função dos pedidos e planificar a ocupação e a distribuição dos serviços;
- efectuar os serviços de check-in, nomeadamente o acolhimento 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;
- efectuar os serviços de check-out, nomeadamente, facturação de consumos internos, pagamento dos débitos de acordo com várias modalidades: cartão de débito/crédito, pecuniário, cheques, registos manuais ou informáticos, recolha de chaves ou cartões magnéticos e providenciar eventual serviço de bagagens e transporte;
- efectuar o arquivo da documentação utilizada na recepção;
- 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;
- assegurar o contacto do estabelecimento hoteleiro ou afim com o exterior, nomeadamente a recepção da correspondência e a anotação de outras informações dirigidas aos clientes providenciando a entrega junto dos mesmos, recepção de chamadas telefónicas e outros contactos tais como via fax e e-mail efectuando o seu encaminhamento, acolhimento e comunicação da presença de pessoas externas à unidade;
- 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.

Plano Curricular (disciplinas)

Componente Sociocultural

- Português
- Inglês ou Francês
- Área de Integração
- Educação Física
- Tecnologia da informação e Comunicação
- Educação Moral e Religiosa*
- Cidadania e Desenvolvimento

Componente Científica

- Economia
- Psicologia e Sociologia
- Matemática

Componente Técnica

- Comunicar em Inglês
- Operações Técnicas de Recepção
- Informação Turísticas e Marketing
- Administração, Contabilidade e Legislação

- Formação em Contexto de Trabalho

*Disciplina de frequência facultativa
Portaria 1316/2006 de 23 de novembro