



## Curso Técnico de Receção

Portaria n.º 1316/2006 de 23 de novembro

Disciplinas		Carga Horária Anuais			
		1º Ano	2º Ano	3º Ano	Total de Horas
Componente Sociocultural	PORTUGUÊS	110	110	100	320
	LÍNGUA ESTRANGEIRA I OU II (a)	75	75	70	220
	ÁREA DE INTEGRAÇÃO	75	75	70	220
	TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	60	40		100
	EDUCAÇÃO FÍSICA	60	40	40	140
Componente Científica	ECONOMIA	70	60	70	200
	PSICOLOGIA E SOCIOLOGIA	70	60	70	200
	MATEMÁTICA	50	50		100
Componente Técnica, Tecnológica e Prática	COMUNICAR EM INGLÊS	55	55	55	165
	OPERAÇÕES TÉCNICAS DE RECEÇÃO	166	90	110	366
	INFORMAÇÃO TURÍSTICA E MARKETING	145	50	110	305
	ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E LEGISLAÇÃO	114	70	80	264
	FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO	-	300	300	600
<b>Total de Horas do Curso</b>		<b>1050</b>	<b>1075</b>	<b>1075</b>	<b>3200</b>

- (a) O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará, obrigatoriamente, uma segunda língua no ensino secundário.

## PERFIL DE DESEMPENHO

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 atividades principais a desempenhar por este técnico são:

- Efetuar as operações de reservas em função dos pedidos e planificar a ocupação e a distribuição dos serviços;
- Efetuar 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 espetáculos, 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;
- Efetuar 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;
- Efetuar os serviços de *check-out*, nomeadamente, faturação 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 transportes;
- Efetuar o arquivo da documentação utilizada na receção;
- Atender reclamações e sugestões, assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico;
- Efetuar os registos de ocupação do estabelecimento hoteleiro e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para controlo e gestão do serviço;
- Assegurar o contacto do estabelecimento hoteleiro ou afim com o exterior, nomeadamente a receção da correspondência e a anotação de outras informações dirigidas aos clientes providenciando a entrega junto dos mesmos, receção de chamadas telefónicas e outros contactos tais como via *fax* e *e-mail* efetuando o seu encaminhamento, acolhimento e comunicação da presença de pessoas externas à unidade;
- Colaborar na definição dos objetivos 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 receção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local, de acordo com as normas em vigor.