



ESCOLA COMERCIAL E INDUSTRIAL DE FORMAÇÃO



RECEPCIONISTA DE HOTEL



RECECIONISTA DE HOTEL

FINALIDADE

Este curso tem como principal finalidade dotar os formandos de conhecimentos teórico-práticos que lhes permitam exercer atividade como rececionistas de hotel.

REQUISITOS DE ACESSO

Idade igual ou superior a 18 anos.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento de identificação pessoal (BI ou CC);
Número de Contribuinte (NIF);

METODOLOGIA DE ENSINO DE APRENDIZAGEM

O processo de ensino-aprendizagem privilegia uma metodologia centrada nas necessidades específicas e nas expectativas dos formandos. Neste sentido, tendo por base o perfil da turma, as técnicas pedagógicas incidem na exploração de casos práticos e simulações de casos de interesse para as diferentes temáticas, permitindo que os formandos coloquem em prática os conhecimentos adquiridos.

A metodologia a adotar assenta na articulação da componente teórica (através do recurso a manuais de formação e outros recursos pedagógicos de apoio) com a componente prática (mediante simulações de ensino-aprendizagem em contexto de sala e da formação em contexto de trabalho). O formador adota, desta forma, uma atitude de mediador no decorrer da ação, assumindo o papel de consultor e organizador de ideias e métodos de trabalho.

RESULTADOS ESPERADOS APÓS A FORMAÇÃO

No final da formação, os formandos deverão ser capazes de executar serviços de receção em unidades hoteleiras, garantindo um serviço de qualidade.

OBJETIVOS

- › Garantir o serviço de receção de unidades hoteleiras;
- › Prestar atendimento e apoio ao cliente ao longo da estadia;
- › Executar os procedimentos técnicos e administrativos inerentes ao back office e front office;

CONTEÚDOS DA FORMAÇÃO

Módulo 1	10h
Introdução à hotelaria	
Módulo 2	10h
Organização e funcionamento de uma unidade hoteleira	
Módulo 3	10h
O departamento de receção	
Módulo 4	20h
Back Office (Gestão de reservas)	
Módulo 5	20h
Front Office	
Módulo 6	10h
Atendimento ao cliente e comunicação interpessoal	
Módulo 7	15h
Técnicas de informação turística	
Módulo 8	20h
Língua inglesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	
Módulo 9	15h
Tecnologias de informação e comunicação na receção hoteleira	
Módulo 10	10h
Gestão de reclamações	
Módulo 11	10h
Higiene e segurança no trabalho	
Formação Modular	Total 150h

Formação em contexto de trabalho	Total 250h

Total	400h

RECURSOS PEDAGÓGICOS E DIDÁTICOS

Os principais recursos a utilizar na componente modular são manuais, artigos específicos, exercícios pedagógicos e documentos formais exemplificativos dos diferentes conteúdos.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A metodologia de ensino-aprendizagem passará por uma organização da formação enquanto formação à distância, i.e.: formação e-learning, em que o formador assume o papel de facilitador das aprendizagens. Será privilegiada uma metodologia de formação focada nas necessidades específicas e nas expectativas reveladas pelos formandos, com recurso às seguintes técnicas de dinamização, sempre que sejam adequadas ao perfil da turma: exploração de casos práticos, simulação pedagógicas de casos de interesse para as temáticas que estão a ser trabalhadas, nas quais os formandos deverão pôr em prática os conhecimentos adquiridos. A metodologia a adotar assenta na articulação de um vasto conjunto de manuais teóricos (para estudo), como recursos pedagógicos de apoio especialmente concebidos, bem como sessões de esclarecimento. O formador deve adotar uma atitude de mediador ao longo do decurso da ação, assumindo o papel de consultor e organizador de ideias e métodos de trabalho.



ESCOLA COMERCIAL E INDUSTRIAL DE FORMAÇÃO

www.ecif.pt

961 926 240 / 271 100 017

ecif@comunilog.com

FORMAÇÃO À
MEDIDA DAS
EMPRESAS

Comunilog
FORMAÇÃO PROFISSIONAL

www.comunilog.com

TIRE UM CURSO
TOTALMENTE
ONLINE

iLearning

www.ilearning.pt

CURSOS DE
DESPORTO

FITMASTER
ACADEMY
by Comunilog

www.fitmaster.pt