ECIF

ESCOLA COMERCIAL E INDUSTRIAL DE FORMAÇÃO

Rececionista de Hotel

Rececionista de Hotel

CURSO
Rececionista de Hotel

ÁREA
811 – Hotelaria e Restauração

CARGA HORÁRIA
120 horas de formação modular e 280 horas de formação em contexto de trabalho

DESTINATÁRIOS
Este curso destina-se a todas as pessoas interessadas em adquirir conhecimentos teórico-práticos que permitam atuar no mercado de trabalho como Rececionista de Hotel.

REQUISITOS DE ACESSO
- Idade igual ou superior a 18 anos e 9.º ano completo.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS
- Documento de identificação pessoal (BI ou CC);
- Número de Contribuinte (NIF);
- Certificado de Habilitações

OBJETIVO GERAL
- Adquirir competências teórico-práticas para o exercício de funções como Rececionista de Hotel.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- 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.

SAÍDAS PROFISSIONAIS
- Desempenho de funções como rececionista em hotéis, pousadas, casas de turismo rural, casas de turismo de habitação e outras unidades de alojamento turístico.

Conteúdos da Formação

Módulo 1 - Introdução à Hotelaria **12h**

Evolução da hotelaria

Classificação dos empreendimentos turísticos

Segmentação dos hotéis – cadeias versus hotéis independentes.

Módulo 2 - Organização e Funcionamento de uma Unidade Hoteleira **10h**

Departamentos existentes e funcionalidades

Imagem do profissional da receção

Normas de higiene pessoal

Módulo 3 - O departamento da receção **12h**

Organograma

Ferramentas utilizadas

Módulo 4 - Back Office – Gestão de Reservas **12h**

Gestão de allotment

Gestão de disponibilidade

Atribuição de quartos

Módulo 5 - Front Office **10h**

Processo de reserva

Comunicações – atendimento

Tratamento de clientes VIP e pedidos especiais

Módulo 6 - Atendimento ao cliente e comunicação interpessoal **12h**

Comunicação com clientes

Determinantes da comunicação eficaz

Estilos de comunicação

Módulo 7 - Técnicas de informação turística **12h**

Enquadramento da informação / animação turística

Importância do cargo para a satisfação do cliente

O perfil do colaborador

Licenciamento das empresas de informação / animação turística

Obrigações decorrentes do exercício da atividade

Conteúdos da Formação

Módulo 8 - Língua Inglesa **10h**

Customer Service

At the Hotel

Módulo 9 - Tecnologias de informação e comunicação na receção hoteleira **10h**

Equipamentos

Documentação específica à receção

Métodos de obtenção, arquivo e difusão da informação e documentação

Módulo 10 - Gestão de Reclamações **10h**

Conceito

Reclamações em hotelaria

Tratamento de reclamações

Recuperação de clientes

Módulo 11 - Higiene e Segurança no Trabalho **10h**

Higienização da unidade hoteleira

Princípios gerais de prevenção

As obrigações gerais dos empregadores e trabalhadores

Formação modular **120h**

Formação em contexto de trabalho **280h**

Total 400h

METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO

A nossa metodologia tem por base o êxito do/a Formando/a, sendo ele o centro de todo o processo formativo. Caracteriza-se por ser um curso com teor profissionalizante onde desenvolvemos competências direcionadas para as reais necessidades do mercado de trabalho.
Quer na componente presencial, quer online, o acompanhamento dos nossos Formadores especializados é constante através de uma tutoria ativa e com intervenção permanente, que o acompanharão ao longo de todo o processo formativo.
Terá acesso, à nossa comunidade de aprendizagem virtual – iLEARNING - na qual disponibilizamos todos os recursos para um percurso de aprendizagem simples, flexível e dinâmico. Semanalmente, o/a Formando/a tem sessões em direto com a nossa equipa de e-Formadores especializados, garantindo assim uma maior proximidade e acompanhamento do processo formativo para que todos tenham êxito nesta etapa.
A avaliação dos módulos terá por base o desempenho dos/as Formandos/as, em vários momentos distintos da formação. Será feita utilizando escalas quantitativas, tendo em conta os parâmetros previamente definidos.

Avaliação Diagnóstica
Este sistema integrará uma avaliação inicial diagnóstica, com vista a avaliar as competências iniciais de cada Formando/a relativas a cada unidade de formação.

Avaliação Formativa
Durante a formação, os/as Formandos/as são submetidos a um regime de avaliação contínua, ou seja, os Formadores terão também em linha de conta a participação na plataforma de e-learning, o interesse demonstrado e a realização das tarefas propostas.

Avaliação Sumativa
A avaliação no final da formação deverá traduzir o desempenho dos/as Formandos/as ao nível da aquisição de conhecimentos e participação ativa, através da realização de trabalhos práticos, provas e/ou testes, estudos de caso, lições, Fóruns com atividades, desafios lançados pelo Formador, partilha de experiências, entre outras atividades.

Avaliação da Formação Prática em Contexto Real de Trabalho (opcional)
O estágio a desenvolver em empresa visa a interligação dos diferentes módulos numa lógica de integração dos saberes teórico-práticos, através do desenvolvimento de atividades direcionadas para o perfil de saída, e culminará num relatório que traduz o trabalho desenvolvido na empresa e servirá de base para avaliação.

CONTE CONNOSCO EM QUALQUER LUGAR!

ecif.pt

LINHA GRATUITA LIGUE JÁ!

800 210 043

ecif@comunilog.com