



O/A **Rececionista de Hotel** é o/a profissional que, com base nas normas e técnicas de atendimento, acolhimento e de higiene e segurança, efetua o serviço de receção, 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 assegurar a promoção da unidade e o contacto com o exterior.

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS  
PROFESSOR REYNALDO DOS SANTOS

<http://aeprs.pt/>  
[diretor@aeprs.pt](mailto:diretor@aeprs.pt)  
263276149

Rua 28 de março, Bom Retiro,  
053-2600 Vila Franca de Xira

# CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO(A) RECECIONISTA DE HOTEL



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS PROFESSOR REYNALDO DOS SANTOS



O ramo de hotelaria é bastante promissor, visto que um profissional da área pode trabalhar no mundo inteiro.

## OBJETIVOS

Efetuar as operações de reservas da unidade hoteleira.  
Efetuar o “check-in” dos clientes.

Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de carácter turístico.

Efetuar o “check-out” dos clientes.

Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.

Efetuar 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 receção.

Assegurar o contacto da unidade hoteleira com o exterior.

Colaborar na definição dos objetivos e regras de funcionamento do serviço de receção e na implementação de programas de promoção da unidade hoteleira.

Assegurar a conservação e manutenção da receção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local.

Rececionar, quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança, guardando-os no cofre da unidade com entrega de recibo comprovativo.

## SAÍDAS PROFISSIONAIS

Executar o serviço de receção da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

## POSSIBILIDADE DE TRABALHAR EM

- Hotéis
- Hostels
- Pousadas
- Casas de Turismo Rural
- Casas de Turismo de Habitação
- Outras unidades de alojamento turístico

## PLANO DO CURSO

### Sociocultural (1000h)

**Disciplinas:** Português | Língua Estrangeira | Área de Integração | Educação Física | Tecnologias da Informação e Comunicação.

### Científica (500h)

**Disciplinas:** Matemática | Psicologia e Sociologia | Economia.

### Tecnológica (1100h)

**Disciplinas:** Serviços de Receção Hoteleira | Tecnologia e Gestão na Receção de Hotel | Língua Estrangeira na Restauração.

### Formação em Contexto de Trabalho (entre 600 a 840h).

