
Ano Letivo 2016-17

Unidade Curricular TÉCNICAS DE RECEÇÃO E ALOJAMENTO I

Cursos GESTÃO HOTELEIRA (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 14171142

Área Científica HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

Sigla

Línguas de Aprendizagem PORTUGUESA

Modalidade de ensino Presencial

Docente Responsável Carimo Hassam Rassal

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Carimo Hassam Rassal	OT; TP	TP1; TP2; OT1; OT2	54TP; 9OT
Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso	PL	PL1; PL2; PL3	121.5PL

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
1º	S1	27TP; 40.5PL; 4.5OT	168	6

* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

N/A

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Possuir conhecimentos essenciais ao desempenho de funções nas áreas de um departamento de alojamentos;

Conhecer as técnicas e práticas de reservas, receção, portaria e serviço de andares;

Desempenhar funções operacionais num departamento de alojamentos de uma unidade hoteleira;

Desempenhar funções de chefia relacionadas com as áreas de um departamento de alojamentos; Participar, organizar e planificar as diversas tarefas inerentes à prestação de serviços de acolhimento;

Dominar a capacidade de utilização de meios informáticos específicos da receção que lhe permitam a aplicação corrente na atividade profissional, fazendo uso das terminologias específicas.

Obter atitude adaptativa a um envolvimento crescentemente apoiado nas tecnologias de informação e uma boa capacidade para estruturar/manipular a informação.

Demonstrar capacidade para rebater sobre os conteúdos lecionados.

Conteúdos programáticos

- 1 - Princípios do negócio Hoteleiro
- 2 - Características especiais do sector hoteleiro
- 3 - Departamento de Alojamento
- 4 - Pré-reserva
- 5 - Reservas
- 6 - Check-in
- 7 - Estadia
- 8 - Check-out
- 9 - Follow-up
- 10 - Caixa
- 11 - Auditor da noite
- 12 - Portaria
- 13 - Andares
- 14 - Comunicação
- 15 - Package de Front Office - Software de Gestão Hoteleira
 - 15.1 - Configurações de Base
 - 15.2 - Reservas, tarefas desempenhadas para efetivação dos compromissos comerciais
 - 15.3 - Check-In, procedimentos a tomar
 - 15.4 - Gestão de Alojamentos
 - 15.5 - Gestão de Faturação e Contas-correntes
 - 15.6 - Procedimentos Diários
 - 15.7 - Check-Out, procedimentos a tomar
 - 15.8 - Análise de Informação de apoio à Gestão
 - 15.9 - Adaptação do sistema a novos canais de distribuição
 - 15.10 - Integração com outros pacotes de Software

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A unidade curricular apresenta-se sob a forma de aulas teórico-práticas com possibilidade de trabalhos de grupos, casos de estudo, palestras com profissionais. Uso de tecnologia de informação adaptada ao conteúdo programático, com software utilizado pelos agentes económicos em hotelaria. Realização em ambiente real de tarefas operacionais concretas.

A avaliação da unidade curricular é constituída por uma componente distribuída e por um exame final.

O estudante que obtiver doze valores na avaliação da componente distribuída de uma unidade curricular ficará dispensado do exame final.

A avaliação da componente distribuída e do exame final correspondem, respetivamente, a 40% e 60% da classificação final da unidade curricular.

A avaliação da componente distribuída é constituída por:

40% - Componente Teórico-prática (um teste (60%) e um trabalho (40%));

60% - Componente Prática Laboratorial (um teste (60%) e um trabalho (40%)).

Bibliografia principal

Hayes, D., Ninemeier, J., Miller., A (2016) *Hotel Operation Management, 3rd ed.* Pearson.

ITBase (2010). *InovGuest ?* manual do utilizador.

Marques, J. (2007) *Introdução à Hotelaria*. Civilização Editora. ISBN 9789722625548

Mata, A. (2000). *Dicionário de terminologia hoteleira: front office*. Lisboa: Prefácio. ISBN: 9789728563042

Mata, A., & Quintas, M. A. (2003). *Front office: operação e gestão*. Lisboa: Prefácio. ISBN: 9728563892

O'Fallon, M., & Rutherford, D. (2010). *Hotel Management and Operations, 5th ed.* New Jersey: John Wiley & Sons. Inc.

Tanji, H. (2013) *Hotel Front Office Training Manual With 231 SOP*. Createspace Independent Pub. ISBN 9781490969909

Perez, L. M., (2001), *Manual Pra?tico de Recepc?ao em Hotelaria*, Editora Roca, Sa?o Paulo, ISBN: 8572413375

Stender, G., Silva, A., Junior, A., & Dantas, M. (2013). Metodologia de controle de processos operacionais de governança hoteleira. *Congresso Nacional de Excelência em Gestão*. Rio de Janeiro.

Academic Year 2016-17

Course unit TECHNIQUES OF RECEPTION AND ACCOMMODATION I

Courses HOTEL MANAGEMENT (DAY CLASSES)

Faculty / School Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Main Scientific Area HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

Acronym

Language of instruction PORTUGUESE

Learning modality Presential

Coordinating teacher Carimo Hassam Rassal

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Carimo Hassam Rassal	OT; TP	TP1; TP2; OT1; OT2	54TP; 9OT
Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso	PL	PL1; PL2; PL3	121.5PL

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	27	40.5	0	0	0	4.5	0	168

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

N/A

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

- Possess knowledge essential to the performance of functions in the areas of a department of housing;
- To know the techniques and practices reservations, reception, concierge and service levels;
- Perform operational functions in catering department of a hotel unit;
- Perform management functions related to the areas of a department of housing;
- To participate, organize and plan the various tasks relating to the provision of childcare services;

Mastering the ability to use of specific means of receiving enabling it to commonly used in professional activity, making use of specific terminologies.

Get adaptive approach to an increasingly supported involvement in information technology and a good ability to structure / manipulate information.

- Demonstrate the ability to bounce on the content taught.

Syllabus

- 1 - Hospitality business principles
- 2 - Special features of the hotel sector
- 3 - Department of Accommodation
- 4 - Pre-booking
- 5 - Reservations
- 6 - Check-in
- 7 - Stay
- 8 - Check-Out
- 9 - Follow-up
- 10 - Cash
- 11 - Night Auditor
- 12 - Ordinance
- 13 - Floors
- 14 - Communication

- 15 - Package Front Office - Hotel Management Software
- 15.1 - Base Settings
- 15.2 - Reservations, tasks performed for realization of commercial commitments
- 15.3 - Check-In, procedures to follow
- 15.4 - Accommodation Management
- 15.5 - Billing Management and Checking accounts
- 15.6 - Daily Procedures
- 15.7 - Check Out, procedures to follow
- 15.8 - Information Analysis Support to Management
- 15.9 - System Adapting to new distribution channels
- 15:10 - Integration with other software packages

Teaching methodologies (including evaluation)

The course is presented in the form of theoretical and practical lessons with the possibility of working groups, case studies, lectures by professionals. information technology use adapted to the syllabus, with software used by economic agents in hospitality. Conducting real environment of concrete operational tasks.

The evaluation of the course consists of a distributed component and a final exam.

The student who obtains twelve values in the evaluation of distributed a course component will be exempted from the final exam.

The evaluation of distributed component and the final exam correspond, respectively, 40% and 60% of the final mark of the course.

The evaluation of the distributed component comprises:

40% - Theoretical and practical component (a test (60%) and work (40%));

60% - Component Laboratory Practice (a test (60%) and work (40)).

Main Bibliography

Hayes, D., Ninemeier, J., Miller., A (2016) *Hotel Operation Management, 3rd ed.* Pearson.

ITBase (2010). *InovGuest ? manual do utilizador.*

Marques, J. (2007) *Introdução à Hotelaria*. Civilização Editora. ISBN 9789722625548

Mata, A. (2000). *Dicionário de terminologia hoteleira: front office*. Lisboa: Prefácio. ISBN: 9789728563042

Mata, A., & Quintas, M. A. (2003). *Front office: operação e gestão*. Lisboa: Prefácio. ISBN: 9728563892

O'Fallon, M., & Rutherford, D. (2010). *Hotel Management and Operations, 5th ed.* New Jersey: John Wiley & Sons. Inc.

Tanji, H. (2013) *Hotel Front Office Training Manual With 231 SOP*. Createspace Independent Pub. ISBN 9781490969909

Perez, L. M., (2001), *Manual Prático de Recepção em Hotelaria*, Editora Roca, São Paulo, ISBN: 8572413375

Stender, G., Silva, A., Junior, A., & Dantas, M. (2013). Metodologia de controle de processos operacionais de governança hoteleira. *Congresso Nacional de Excelência em Gestão*. Rio de Janeiro.