
Ano Letivo 2017-18

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; OT1	27TP; 2.3OT
Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso	OT; PL	PL1; PL2; OT1	81PL; 2.3OT

* 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

Não Apresenta

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.

Avaliação da UC:
- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 40%) + Exame (peso 60%)
- Avaliação da CAF:
(PESO 40%) TEÓRICA: (A) 45% - Teste: (B) 45% - Trabalho de grupo; (C) 10% - Avaliação do docente.
(PESO 60%) LABORATORIAL: (D) Avaliação Continua em Aula.
- Caso seja favorável ao aluno, a nota de exame de época normal pondera com a CAF para o cálculo da nota de admissão a exames posteriores durante o ano letivo de obtenção da CAF.

- O aluno pode utilizar a CAF obtida no ano letivo anterior na UC, mediante solicitação prévia, por escrito, ao docente responsável pela U.C.

A nota final resulta da multiplicação da (% da assiduidade)*(A+B+C+D)

Bibliografia principal

- Casado, M. (2014) Front Office Management in Hospitality Lodging Operations, CreateSpace Independent Publishing Platform; 3rd edition. ISBN 978-1494943646
- Hayes, D e Ninemeier, J. (2016) Hotel Operations Management, 3ªEd. Pearson. ISBN 978-0134337623
- ITBase (2010). InovGuest ? Manual do Utilizador.
- Kasavana, L. (2013) Managing Front Office Operations with Answer Sheet, Educational Institute; 9 edition. ISBN 978-0133430783
- Mata, A. (2000) Dicionário de Terminologia Hoteleira (Front-Office), Prefácio, Lisboa, ISBN: 972-8563-04-3
- Mata, A. (2003) Front Office: Operação e Gestão, Prefácio, Lisboa, ISBN: 9728563892
- Pérez, M. (2014) Manual Prático de Recepção Hoteleira, 2ªEd. ROCA. ISBN 978-8541203722
- Vallen, G., e Vallen, J. (2017) Check-in Check-Out : Managing Hotel Operations, 10th Edition, Prentice Hall. ISBN: 978-0134303505
- Protel (2006). Protel Front Office - User Manual

Academic Year 2017-18

Course unit TECHNIQUES OF RECEPTION AND ACCOMMODATION I

Courses HOTEL MANAGEMENT (1st cycle)

Faculty / School Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Main Scientific Area HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

Acronym

Language of instruction PORTUGUESE

Teaching/Learning modality Presential

Coordinating teacher Carimo Hassam Rassal

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Carimo Hassam Rassal	OT; TP	TP1; OT1	27TP; 2.3OT
Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso	OT; PL	PL1; PL2; OT1	81PL; 2.3OT

* 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

Not Required

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)

Theoretical-practical sessions (development of case studies, discussion of classroom matters), laboratory sessions, study visits, tutorial orientation.

UC evaluation:

- CAF Frequency Assessment Component (40% weight) + Exam (60% weight)
- Evaluation of the CAF: (A) 45% - Test: (B) 45% - Group work; (C) 10% - Teacher evaluation.
- Exemption from examination: CAF > = 12 values
- If it is favorable to the student, the normal period exam scores the CAF for the calculation of the admission grade for subsequent exams during the academic year of obtaining the CAF.
- In the special time of completion of course or improvement of classification, the result of the examination corresponds to 100% of the grade of the UC.
- The student can use the CAF obtained in the previous academic year in the UC, upon prior written request to the teacher responsible for the course unit.

The final grade results from the multiplication of the percentage of attendance with the result of the evaluation in class.

Main Bibliography

- Casado, M. (2014) Front Office Management in Hospitality Lodging Operations, CreateSpace Independent Publishing Platform; 3rd edition. ISBN 978-1494943646
- Hayes, D e Ninemeier, J. (2016) Hotel Operations Management, 3ªEd. Pearson. ISBN 978-0134337623
- ITBase (2010). InovGuest ? Manual do Utilizador.
- Kasavana, L. (2013) Managing Front Office Operations with Answer Sheet, Educational Institute; 9 edition. ISBN 978-0133430783
- Mata, A.(2000) Dicionário de Terminologia Hoteleira (Front-Office), Prefácio, Lisboa, ISBN: 972-8563-04-3
- Mata, A.(2003) Front Office: Operação e Gestão, Prefácio, Lisboa, ISBN: 9728563892
- Pérez, M. (2014) Manual Prático de Recepção Hoteleira, 2ªEd. ROCA. ISBN 978-8541203722
- Vallen, G., e Vallen, J.(2017) Check-in Check-Out : Managing Hotel Operations, 10th Edition, Prentice Hall. ISBN: 978-0134303505
- Protel (2006). Protel Front Office - User Manual