
Ano Letivo 2020-21

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 e/ou a Distância

Docente Responsável Carimo Hassam Rassal

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Carimo Hassam Rassal	OT; TP	TP1; OT1	25.5TP; 3OT
Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso	PL	PL1; PL2	75PL

* 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	25.5TP; 37.5PL; 3OT	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

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os conteúdos relativos aos serviços nas várias seções do departamento de alojamento e a respetiva estruturação organizacional permitem a preparação dos estudantes para o bom desempenho das operações correspondentes. Os conteúdos relativos a aplicação informática de PMS permitem dotar os alunos com conhecimentos no que respeita à gestão de tarefas relacionadas com o alojamento de clientes numa Unidade Hoteleira, através do uso de meios tecnológicos à disposição dos agentes, permitindo-lhe uma mais-valia na integração no mercado de trabalho. São realizadas simulações de tarefas operacionais concretas relacionadas com o trabalho numa receção.

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, práticas em contexto real e palestras. Uso de tecnologia de informação adaptada ao conteúdo programático, com software utilizado pelos agentes económicos em hotelaria.

Avaliação da UC:

- Componente de Avaliação por Frequência CAF(peso 40%) +Exame (peso 60%)

Avaliação da CAF:

(PESO 40%) TEÓRICA:(A) 70% TG ou Teste+(B) 30% Participação em Atividades

(PESO 60%) LABORATORIAL:(E) Avaliação Contínua em Aula.

Dispensa de Exame : CAF $\geq$ 12 valores

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.

Admissão a exame: Época normal : CAF $\geq$ 6 valores

Época Especial ou Melhoria nota do exame =100% da nota UC

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

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Esta unidade curricular tem como objetivos específicos, entre outros, capacitar os estudantes com conhecimentos sobre os conceitos e a terminologia, da organização e os procedimentos associadas à operação da receção. Pretende sensibilizar os alunos para a importância da informática nas operações de alojamento, tendo em consideração a integração entre sistemas computadorizados de reservas e os novos canais de distribuição via Internet.

A metodologia de ensino praticada é caracterizada por uma componente pedagógica teórico-prática e ativa, com casos de estudo, análise de artigos, palestras com profissionais, procurando desenvolver um ambiente agradável e bidirecional na comunicação e no ensino. Para além disso as aulas são ministradas com o objetivo de transmitir competências na gestão de operações de alojamento, através de software apropriado, desde rotinas de check-in, gestão de faturação e contas correntes, até ao check-out, entre outros.

Bibliografia principal

Abranja, N.; Almeida, M. e Almeida, A.(2019). *Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping* . Lisboa. LIDEL. ISBN: 9789727579570

Correia, A. & Rodrigues, A. (2020). *Turismo e Hospitalidade de A a Z* . Coimbra: Edições Actual. ISBN 9789896945053

Costa, R. & Sousa, T.(2015) *Gestão Comercial Hoteleira*. Lisboa: Lidel. ISBN 9789727579570

Saena, S. (2020). *Front Office Operation (A Practical Approach)*. Independently published. ISBN 9798650776925

ITBase (2010). *InovGuest 3* Manual do Utilizador.

Shoff, D. (2019). *Professional hotel organisation and front office management*. Delhi, India: Amiga Press. Inc. ISBN: 9789387295063

Vallen, G., e Vallen, J.(2017). *Check-in Check-Out : Managing Hotel Operations* . 10th Edition, Prentice Hall. ISBN: 9780134303505

Protel (2006). *Protel Front Office - User Manual*

Academic Year 2020-21

Course unit TECHNIQUES OF RECEPTION AND ACCOMMODATION I

Courses HOTEL MANAGEMENT (1st cycle)

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area

Acronym

Language of instruction PORTUGUESE

Teaching/Learning modality Classroom-based and/or distance learning

Coordinating teacher Carimo Hassam Rassal

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Carimo Hassam Rassal	OT; TP	TP1; OT1	25.5TP; 3OT
Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso	PL	PL1; PL2	75PL

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

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	25.5	37.5	0	0	0	3	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

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

The contents of the services in the various sections of the housing department and the respective organizational structure allow the preparation of students to the performance of the corresponding operations. Those relating to computer application of PMS content allow to equip students with knowledge concerning the management tasks related to the customer accommodation in a hotel unit, through the use of technological means available to agents, enabling you to an asset in integration into the labor market. Simulations are made of concrete operational tasks related to work on a reception.

Teaching methodologies (including evaluation)

Theoretical-practical sessions (development of case studies), laboratory sessions, study visits, tutorial orientation.
UC evaluation:

CAF Frequency Assessment Component (40% weight) + Exam (60% weight)

Evaluation of the CAF:

WEIGHT 40%) THEORETICAL: (A) 70% - Group work or Test ; (B) 30% - Participation in activities (15h)

(WEIGHT 60%) LABORATORY: (E) Evaluation Continues in Class.

Exemption from Examination: CAF > = 12 points

In case it is favorable to the student, the exam score of normal season weighs with CAF to calculate the grade for admission to subsequent exams during the academic year of obtaining CAF.

Admission to exam: Normal season: CAF > = 6 points.

Special Season or Improvement of exam grade = 100% of UC grade.

The student can use the CAF obtained in the previous academic year at UC, upon prior written request to the professor responsible for the U.C.

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

This course has the following objectives, among others, empower students with knowledge of the concepts and terminology, organization and procedures associated with the receipt of the operation. Aims to sensitize students to the importance of information technology in the provision of accommodation, taking into account the integration between computerized reservation systems and new distribution channels via Internet.

The practiced teaching methodology is characterized by a theoretical and practical pedagogical and active, with case studies, analysis of articles, lectures by professionals seeking to develop a nice environment and two-way communication and education. Furthermore the classes are taught in order to impart skills in the management of accommodation, through appropriate software, from check-in routines, billing management and current accounts, until check-out, among others.

Main Bibliography

Abranja, N.; Almeida, M. e Almeida, A.(2019). *Gestão do Alojamento, Receção e Housekeeping*. Lisboa. LIDEL. ISBN: 9789727579570

Correia, A. & Rodrigues, A. (2020). *Turismo e Hospitalidade de A a Z*. Coimbra: Edições Actual. ISBN 9789896945053

Costa, R. & Sousa, T.(2015) *Gestão Comercial Hoteleira*. Lisboa: Lidel. ISBN 9789727579570

Saena, S. (2020). *Front Office Operation (A Practical Approach)*. Independently published. ISBN 9798650776925

ITBase (2010). *InovGuest 2 Manual do Utilizador*.

Shoff, D. (2019). *Professional hotel organisation and front office management*. Delhi, India: Amiga Press. Inc. ISBN: 9789387295063

Vallen, G., e Vallen, J.(2017). *Check-in Check-Out : Managing Hotel Operations*. 10th Edition, Prentice Hall. ISBN: 9780134303505

Protel (2006). *Protel Front Office - User Manual*