

---

**Ano Letivo** 2016-17

---

**Unidade Curricular** TÉCNICAS DE RECEÇÃO E ALOJAMENTO II

---

**Cursos** GESTÃO HOTELEIRA (1.º ciclo)

---

**Unidade Orgânica** Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

---

**Código da Unidade Curricular** 14171146

---

**Área Científica** HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

---

**Sigla**

---

**Línguas de Aprendizagem** PORTUGUESA

---

**Modalidade de ensino** Presencial

---

**Docente Responsável** Patrícia Carla Batista Silva

| DOCENTE                                     | TIPO DE AULA | TURMAS                            | TOTAL HORAS DE CONTACTO (*) |
|---|--------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Patrícia Carla Batista Silva                | OT; PL; TP   | TP1; TP2; PL1; PL2; PL3; OT1; OT2 | 27TP; 68,5PL; 9OT           |
| Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso | PL           | PL1; PL2; PL3                     | 40,5PL                      |
| Docente a Contratar ESGHT 1                 | PL           | PL1; PL2; PL3                     | 54PL                        |

\* 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  | S2                        | 13,5TP; 54PL; 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)

No final da unidade curricular, espera-se que o estudante seja capaz de:

- 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;

#### **Conteúdos programáticos**

- 1 - Back Office
  - 2 - Departamento de reservas
  - 3 - Lavandaria e Rouparia
  - 4 - Serviço de Andares
  - 5 - Limpeza Geral
  - 6 - Reclamações
  - 7 - Relatórios
  - 8 - Acolhimento
- 

#### **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.

#### **TRABALHOS**

Realização de Seminários / Apresentações.

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:

45% - Práticas;

20% - Trabalho Grupo;

20% - Teste;

15% - Trabalho individual (12 horas);

### **Bibliografia principal**

Ball, S., Jones, P., Kirk, D., & Lockwood, A. (2003). *Hospital Operations - A Systems approach*. London: Continuum.

Branson, J., & Lennox, M. (1990). *Hotel, Hostel and Hospital Housekeeping, 5th ed.* London: Hodder education.

Davies, C. (2003). *Manual de hospedagem - Simplificando operações na hotelaria, 2ª ed.* Caxias do Sul: EDUCS - Editora da Universidade de Caxias do Sul.

Enz, C., & Siguaw, J. (2003). Innovations in Hotel Practice. *Cornell hotel and restaurant administration quarterly*.

Jones, T. (2008). *Professional Management of Housekeeping Operations, 5th ed.* New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

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

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

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

**Academic Year** 2016-17

**Course unit** TECHNIQUES OF RECEPTION AND ACCOMMODATION II

**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** Patrícia Carla Batista Silva

| Teaching staff                              | Type       | Classes                           | Hours (*)         |
|---|------------|-----------------------------------|-------------------|
| Patrícia Carla Batista Silva                | OT; PL; TP | TP1; TP2; PL1; PL2; PL3; OT1; OT2 | 27TP; 68,5PL; 9OT |
| Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso | PL         | PL1; PL2; PL3                     | 40,5PL            |
| Docente a Contratar ESGHT 1                 | PL         | PL1; PL2; PL3                     | 54PL              |

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

---

#### Contact hours

| T | TP   | PL | TC | S | E | OT  | O | Total |
|---|------|----|----|---|---|-----|---|-------|
| 0 | 13,5 | 54 | 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)

At the end of the course, it is expected that the student is able to:

- 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 of reception services;

---

#### Syllabus

- 1 -Back Office
- 2 - Reservation department
- 3 - Laundry and Linen
- 4 - Floors Service
- 5 - General Cleaning
- 6 - Complaints
- 7 - Reports
- 8 - Reception

### 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.

### WORKS

Conducting seminars / presentations.

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:

45% - Practice;

20% - Work Group;

20% - Test;

15% - Individual work (12 hours);

---

### Main Bibliography

Ball, S., Jones, P., Kirk, D., & Lockwood, A. (2003). *Hospital Operations - A Systems approach*. London: Continuum.

Branson, J., & Lennox, M. (1990). *Hotel, Hostel and Hospital Housekeeping, 5th ed.* London: Hodder education.

Davies, C. (2003). *Manual de hospedagem - Simplificando operações na hotelaria, 2ª ed.* Caxias do Sul: EDUCS - Editora da Universidade de Caxias do Sul.

Enz, C., & Siguaw, J. (2003). Innovations in Hotel Practice. *Cornell hotel and restaurant administration quarterly*.

Jones, T. (2008). *Professional Management of Housekeeping Operations, 5th ed.* New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

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

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

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