
Ano Letivo 2018-19

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 Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso

| DOCENTE | TIPO DE AULA | TURMAS | TOTAL HORAS DE CONTACTO (*) |
|---|--------------|--------------------|-----------------------------|
| Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso | PL | PL1; PL2 | 27PL |
| José Joaquim Ruxa Quintas | OT; PL; TP | TP1; PL1; PL2; OT1 | 13.5TP; 81PL; 4.5OT |

* 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)

Avaliação da UC:

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

- Avaliação da CAF: 45% - Práticas; 20% - Trabalho Grupo; 20% - Teste; 15% - Trabalho individual (12 horas);

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

- 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.

- Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.

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

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 2018-19

Course unit TECHNIQUES OF RECEPTION AND ACCOMMODATION II

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 Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso

| Teaching staff | Type | Classes | Hours (*) |
|---|------------|--------------------|---------------------|
| Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso | PL | PL1; PL2 | 27PL |
| José Joaquim Ruxa Quintas | OT; PL; TP | TP1; PL1; PL2; OT1 | 13.5TP; 81PL; 4.5OT |

* 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)

Evaluation:

- Continuous Assessment (CA) component (40%) + Exam (60%)

The CA component comprises: 45% - Practice; 20% - Work Group; 20% - Test; 15% - Individual work (12 hours).

- Students with a final CA grade of ≥ 12 are exempt from the exam.

- If favourable to the student, the exam mark from the 1st exam period calculated with the CA grade will be applied for admission to further exam periods during the same academic year.

- In the Special Exam Period for concluding the Course, or for improving the final classification, the exam weighting is 100%.

- The student may use the CA grade obtained in the previous academic year by applying in writing to the course unit teacher.

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.