

---

**Ano Letivo** 2022-23

---

**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**

---

**Código CNAEF (3 dígitos)** 811

---

**Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - 4; 8 ODS (Indicar até 3 objetivos)**

---

**Línguas de Aprendizagem** PORTUGUESA

**Modalidade de ensino**

Presencial

**Docente Responsável**

José Joaquim Ruxa Quintas

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
José Joaquim Ruxa Quintas	OT; PL; TP	TP1; PL1; PL2; OT1	13.5TP; 72PL; 3OT
Docente a Contratar ESGHT 2	PL	PL1; PL2	27PL

\* 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; 49.5PL; 3OT	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:

- O1 - Possuir conhecimentos essenciais ao desempenho de funções nas áreas de um departamento de alojamentos;
  - O2 - Conhecer as técnicas e práticas de reservas, receção, portaria e serviço de andares;
  - O3 - Desempenhar funções operacionais num departamento de alojamentos de uma unidade hoteleira;
  - O4 - Desempenhar funções de chefia relacionadas com as áreas de um departamento de alojamentos;
  - O5 - 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: 40% - Práticas; 20% - Trabalho Grupo; 20% - Teste Escrito; 20% - 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
- Admissão a exame de época normal: CAF  $\geq$  6 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**

Abranja, N., Almeida, M., & Almeida, A. (2019). *Gestão do alojamento, receção e housekeeping*. Lisboa: Lidel.

Andrews. (2013). *Hotel Housekeeping: A Training Manual*. MC GRAW HILL.

Casado, M. A. (2011). *Housekeeping Management* (2nd edition). Hoboken, N.J: Wiley.

Hudson, S., & Hudson, L. (2012). *Customer Service for Hospitality and Tourism*. Goodfellow Publishers Ltd.

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

Tanji, H. (2013). *Hotel Housekeeping Training Manual with 150 SOP* (1st edition). <http://www.hospitality-school.com/>.

Tanji, H. (2015). *Secrets of Successful Guest Complaint Handling in Hotel & Restaurant: Practical Training Manual for Hoteliers & Hospitality Management Students*.

---

**Academic Year** 2022-23

---

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

---

**Courses** HOTEL MANAGEMENT (1st cycle)

---

**Faculty / School** SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

---

**Main Scientific Area**

---

**Acronym**

---

**CNAEF code (3 digits)** 811

---

**Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives)** 4; 8

---

**Language of instruction** PORTUGUESE

---

**Teaching/Learning modality** Classroom-based

**Coordinating teacher** José Joaquim Ruxa Quintas

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
José Joaquim Ruxa Quintas	OT; PL; TP	TP1; PL1; PL2; OT1	13.5TP; 72PL; 3OT
Docente a Contratar ESGHT 2	PL	PL1; PL2	27PL

\* 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	49.5	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

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:

- O1 - Possess knowledge essential to the performance of functions in the areas of a department of housing;
- O2 - To know the techniques and practices reservations, reception, concierge and service levels;
- O3 - Perform operational functions in catering department of a hotel unit;
- O4 - Perform management functions related to the areas of a department of housing;
- O5 - To participate, organize and plan the various tasks of reception services;

#### Syllabus

- 1 -Back Office
- 2 - Reservation Department
- 3 - Laundry and Linen Stocking
- 4 - Rooms Cleaning
- 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: 40% - Practice; 20% - Work Group; 20% - Written Test; 20% - Individual work (12 hours);

- Students with a final CA grade of  $\geq 12$  are exempt from the exam.

- Admission to the exam during the 'época normal' period: a final CA grade of  $\geq 6$  is needed.

- If favourable to the student, the exam mark from the 1<sup>st</sup> 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

Abranja, N., Almeida, M., & Almeida, A. (2019). *Gestão do alojamento, receção e housekeeping*. Lisboa: Lidel.

Andrews. (2013). *Hotel Housekeeping: A Training Manual*. MC GRAW HILL.

Casado, M. A. (2011). *Housekeeping Management* (2nd edition). Hoboken, N.J: Wiley.

Hudson, S., & Hudson, L. (2012). *Customer Service for Hospitality and Tourism*. Goodfellow Publishers Ltd.

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

Tanji, H. (2013). *Hotel Housekeeping Training Manual with 150 SOP* (1st edition). <http://www.hospitality-school.com/>.

Tanji, H. (2015). *Secrets of Successful Guest Complaint Handling in Hotel & Restaurant: Practical Training Manual for Hoteliers & Hospitality Management Students*.