

**Área de educação e formação 811. Hotelaria e Restauração**
**Curso Rececionista de Hotel**
**Nível QNQ/QEQ Nível 4**

Componentes de formação	Domínios de formação	UFCD	Períodos de formação (horas)		
			1.º	2.º	3.º
<b>Sociocultural</b> Duração: 775 horas	<b>Viver em português</b>	6651 Portugal e a Europa	50		
		6652 Os media hoje	25		
		6653 Portugal e a sua História	25		
		6654 Ler a imprensa escrita		25	
		6655 A literatura do nosso tempo		50	
		6656 Mudanças profissionais e mercado de trabalho		25	
		6657 Diversidade linguística e cultural			25
		6658 Procurar emprego			50
	<b>Comunicar em língua inglesa*</b>	6659 Ler documentos informativos	25		
		6660 Conhecer os problemas do mundo atual	50		
		6661 Viajar na Europa	25		
		6662 Escolher uma profissão/mudar de atividade			25
		6663 Debater os direitos e deveres dos cidadãos			25
	<b>Mundo atual</b>	6664 Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais		50	
		6665 O homem e o ambiente	25		
		6666 Publicidade: um discurso de sedução	25		
		6667 Mundo atual – tema opcional		25	
	<b>Desenvolvimento pessoal e social</b>	6668 Uma nova ordem económica mundial			25
		6669 Higiene e prevenção no trabalho	50		
		6670 Promoção da saúde		25	
<b>Tecnologias de informação e comunicação</b>	6671 Culturas, etnias e diversidades			25	
	0755 Processador de texto – funcionalidades avançadas	25			
	0767 Internet - navegação	25			
	0757 Folha de cálculo – funcionalidades avançadas		25		
<b>Científica</b> Duração: 400 horas	<b>Matemática e realidade</b>	0792 Criação de páginas para a web em hipertexto			25
		6672 Organização, análise da informação e probabilidades	50		
		6673 Operações numéricas e estimação	25		
		6674 Geometria e trigonometria		50	
		6675 Padrões, funções e álgebra		25	
	<b>Francês **</b>	6676 Funções, limites e cálculo diferencial			50
		6726 Informação e atualidade	25		
		6727 Vida quotidiana		25	
		6728 Divulgação de um produto/serviço			25
	<b>Psicologia</b>	6729 Diversidade cultural			25
6687 Dinâmica de grupos, relações interpessoais, socialização e contextos		50			
6688 Diferença de comportamento e diferença de intervenção			50		

\* Pode optar-se pelo desenvolvimento de outra língua estrangeira, que se revele mais interessante do ponto de vista das necessidades do mercado de trabalho, tendo por base os mesmos conteúdos e objetivos/competências a adquirir.

\*\* Pode optar-se pelo desenvolvimento da língua inglesa, sempre que as necessidades regionais ou locais o justifiquem.



Componentes de formação	UFCD		Períodos de formação (horas)		
			1.º	2.º	3.º
<b>Tecnológica</b>  Duração: 1125 horas  (inclui 150 horas, respeitante às UFCD da bolsa)	3375	Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio	50		
	3376	Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho	25		
	3427	Receção hoteleira - atividades técnico/administrativas, segurança e serviço de noite	50		
	3428	Tecnologias de informação e comunicação na receção hoteleira	25		
	3330	Atendimento de clientes na receção	50		
	3802	Atendimentos diversos na receção	50		
	3429	Língua inglesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50		
	3438	Acolhimento e <i>check-in</i> dos clientes	25		
	0704	Atendimento - técnicas de comunicação	25		
	3446	Técnicas de aprovisionamento e armazenagem na receção hoteleira	25		
	3447	Acompanhamento do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da copa		50	
	3431	Atendimento de pedidos de reserva		25	
	3432	Gestão e técnicas de reserva		50	
	3433	Relações com o exterior e a promoção dos serviços da unidade hoteleira		50	
	3434	Sistemas e equipamentos informáticos em hotelaria		50	
	3435	Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão de reservas		50	
	3436	Língua inglesa - serviço de reservas e apoio		50	
	3448	Gestão de reclamações – hotelaria		25	
	3439	Prestação de serviço técnico/administrativos ao cliente			50
	3440	Técnicas de apoio e assistência ao cliente durante a estadia, nas deslocações e em atividades turísticas			50
3442	Acompanhamento das contas dos clientes			50	
3443	Realização de <i>check-out</i> dos clientes			50	
3444	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente			50	
	<b>Bolsa de UFCD (carga horária total 150 horas das UFCD opcionais - 50 horas da Área A de UFCD e 50 horas da Área B de UFCD e 50 horas da Área C de UFCD )</b>				
<b>Contexto de trabalho</b>  Duração: 1500 horas			300	450	750
<b>Carga horária por período de formação</b>			<b>1175 a 1225</b>	<b>1175 a 1275</b>	<b>1300 a 1350</b>
<b>Carga horária total</b>			<b>3800</b>		

\*\* Para efeitos de qualificação em **Rececionista de Hotel** é obrigatória a frequência de um conjunto de UFCD, disponíveis na **bolsa de UFCD do respetivo referencial de formação de dupla certificação**, constante do **CNQ**, com uma carga horária total de **150 horas**. Estas UFCD devem ser **selecionadas** em função das necessidades do mercado de trabalho da região e da especificidade técnica das entidades de apoio à alternância, onde decorre a formação em contexto de trabalho, **respeitando sempre as cargas horárias definidas para cada período de formação**. Assim, neste caso, a **carga horária das UFCD da bolsa não deverá exceder**, para cada período de formação, as **50 (1.º período)**, **100 (2.º período)** e **50 horas (3.º período)**.

### Informação complementar

À duração total do curso podem acrescer as seguintes cargas horárias:

	Períodos de formação (horas)		
	1.º	2.º	3.º
Atividades de recuperação		30	
Atividades de cariz desportivo, cultural, ambiental e de intervenção cívica ou comunitária	90	90	40
Prova de avaliação final (PAF) (*)			12 a 18

(\*) carga horária obrigatória.