

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Técnico/a de Recepção Hoteleira

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 811 – Hotelaria e Restauração

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 8111006

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Executar o serviço de recepção da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

MODALIDADE DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

▪ CURSOS PROFISSIONAIS

COMPONENTE DE FORMAÇÃO SOCIOCULTURAL

DISCIPLINAS	HORAS
Português <i>(ver programa)</i>	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	
Inglês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Francês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Espanhol <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Alemão <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	220
Área de Integração <i>(ver programa)</i>	220
Tecnologias da Informação e Comunicação <i>(ver programa)</i>	100
Educação Física <i>(ver programa)</i>	140
TOTAL	1000

* O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de iniciação adotam-se os seis primeiros módulos.

COMPONENTE DE FORMAÇÃO CIENTÍFICA

DISCIPLINAS	HORAS
Economia (ver programa)	200
Psicologia e Sociologia (ver programa)	200
Matemática (ver programa)	100
TOTAL	500

COMPONENTE DE FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO¹:

UFCD OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UC	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
				01	O setor do turismo em Portugal	25
				02	A atividade profissional de Técnico/a de Receção Hoteleira	25
				03	Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria	25
				04	Qualidade em hotelaria	25
				05	Técnicas de comunicação e relacionamento interpessoal em turismo	25
				06	Colaboração e trabalho em equipa em turismo	25
				07	Turismo inclusivo: conceitos e princípios	25
	01	Efetuar e gerir o sistema de reservas da unidade hoteleira		08	Sistema de reservas em hotelaria ²	50
	02	Efetuar o acolhimento e o <i>check-in</i> do cliente		09	Operações de <i>check-in</i> em hotelaria ²	50

03	Prestar assistência a clientes no âmbito do serviço de receção hoteleira	10	Assistência a clientes no serviço de receção hoteleira ²	100
			Subunidade 1. Atendimento e assistência ao cliente na receção hoteleira	50
			Subunidade 2. Gestão de reclamações na receção hoteleira	50
04	Prestar assistência a clientes com necessidades especiais no âmbito da receção hoteleira	11	Assistência ao cliente com necessidades especiais no serviço de receção hoteleira ²	25
05	Informar e apoiar o cliente na realização de atividades turísticas	12	Informação turística em receção hoteleira ²	50
06	Efetuar o <i>check-out</i> do cliente	13	Operações de <i>check-out</i> em hotelaria ²	50
07	Promover e vender produtos e serviços da unidade hoteleira	14	Promoção e vendas na receção hoteleira	75
			Subunidade 1. <i>Marketing</i> hoteleiro – a receção hoteleira	50
			Subunidade 2. Estratégias de promoção e vendas na receção hoteleira	25
08	Executar os procedimentos administrativos e de <i>night auditor</i>	15	Procedimentos administrativos e de <i>night auditor</i>	75
			Subunidade 1. Atividades de gestão administrativa na receção hoteleira	50
			Subunidade 2. Funções de <i>night auditor</i>	25
09	Gerir o tarifário da unidade hoteleira	16	Gestão do tarifário da unidade hoteleira	75
			Subunidade 1. Estratégias de gestão de tarifas	25
			Subunidade 2. Gestão de tarifário em canais convencionais e <i>online</i>	50
10	Supervisionar o trabalho das equipas de trabalho no âmbito do serviço de alojamento	17	Supervisão de equipas de trabalho no serviço de alojamento	50
11	Comunicar e interagir em língua inglesa no serviço de receção hoteleira (nível B2 do QECRL)	18	Comunicação em língua inglesa no serviço de receção hoteleira ³	50
TOTAL				825

Para obter a qualificação de Técnico/a de Receção Hoteleira, para além das UFCD obrigatórias (nucleares), terão também de ser realizadas 175 horas da Bolsa de UFCD opcionais não nucleares e UFCD opcionais “livres”⁴.

BOLSA
UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
	12	Preparar e servir pequenos-almoços		19	Preparação e serviço de pequenos-almoços	25
	13	Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração		20	Atuação em situações de emergência em hotelaria e restauração	50
			Subunidade 1. Atuação em situações de emergência relacionadas com doença súbita ou acidente		25	
			Subunidade 2. Atuação em situações de emergência em restauração e hotelaria – segurança de pessoas e bens		25	
	14	Comunicar e interagir em língua estrangeira no serviço de receção hoteleira (nível B1 do QECRL)		21	Comunicação em língua estrangeira no serviço de receção hoteleira ³	50
			7852	22	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/desenvolvimento	25
			7853	23	Ideias e oportunidades de negócio	50
			7854	24	Plano de negócio – criação de micro negócios	25
			7855	25	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50
			7847	26	Aplicações informáticas na ótica do utilizador	25
			8598	27	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25
			8599	28	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25
			8600	29	Competências de empreendedorismo e técnicas de procura de emprego	25
TOTAL						375

CARGA HORÁRIA TOTAL DA FORMAÇÃO TECNOLÓGICA⁵

1000

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

² **A conclusão com sucesso das UFCD 08, UFCD 09, UFCD 10, UFCD 11, UFCD 12 e UFCD 13 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Acolhimento e Atendimento ao Cliente.**

³ As UFCD de língua estrangeira não se encontram no desenvolvimento do referencial de formação.

⁴ **UFCD Opcionais “livres”** (não nucleares) que, mesmo não fazendo parte da qualificação, podem constituir uma mais-valia (é dada liberdade ao indivíduo na escolha das UFCD para perfazer a qualificação, dentro de um limite determinado) [ANQEP, I.P. (2015). *Guia metodológico – Conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem (e-book)*].

⁵ À carga horária da Formação Tecnológica podem ser acrescidas horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho de acordo com a matriz curricular da respetiva modalidade de Educação e Formação.

BOLSA

UFCD DE ESPECIALIZAÇÃO EM RECEÇÃO DE CAMPOS DE GOLFE

As UFCD 28, UFCD 29, UFCD 30 e UFCD 31 permitem a obtenção de uma Certificação Intermédia de Especialização em Receção de Campos de Golfe, após a obtenção da Qualificação em Técnico/a de Receção Hoteleira.

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
				28	O golfe enquanto área de negócio	25
	15	Gerir as reservas de serviços do campo de golfe		29	Sistema de reservas em campos de golfe	25
	16	Prestar assistência a clientes do campo de golfe		30	Assistência ao cliente no serviço de receção de campos de golfe	25
	17	Promover e vender produtos e serviços a clientes do campo de golfe		31	Promoção e vendas de produtos e serviços ao cliente em campos de golfe	50
			<u>Subunidade 1.</u> Estratégias de comunicação e <i>marketing</i> na atividade de golfe		25	
			<u>Subunidade 2.</u> Estratégias de promoção e vendas em campos de golfe		25	
TOTAL						125

BOLSA

UFCD DE ESPECIALIZAÇÃO EM RECEÇÃO DE SPA, CENTROS DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR

As UFCD 32, UFCD 33, UFCD 34 e UFCD 35 permitem a obtenção de uma Certificação Intermédia de Especialização em Recepção de SPA e de Centros de Bem-estar, após a obtenção da Qualificação em Técnico/a de Recepção Hoteleira.

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
				32	O Turismo de Saúde e Bem-estar	25
	18	Gerir o agendamento de tratamentos de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar		33	Sistemas de reservas em SPA e Centros de Estética e Bem-estar	25
	19	Prestar assistência a clientes em SPA e Centros de Estética e Bem-estar		34	Assistência ao cliente em SPA, Centros de Estética e Bem-estar	25
	20	Promover e vender produtos e serviços a clientes em SPA e Centros de Estética e Bem-estar		35	Promoção e vendas de produtos e serviços ao cliente em SPA e Centros de Estética e Bem-estar	75
			<u>Subunidade 1.</u> Estratégias de comunicação e <i>marketing</i> em SPA e Centros de Estética e Bem-estar		25	
			<u>Subunidade 2.</u> Promoção e aconselhamento de produtos e serviços em SPA e Centros de Estética e Bem-estar		50	
TOTAL						150

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 01

O SETOR DO TURISMO EM PORTUGAL

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: O setor do turismo em Portugal

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer o fenómeno turístico nacional e internacional e a sua incidência sobre a atividade económica nacional e regional.
- Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do turismo.
- Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do turismo em Portugal.
- Distinguir a estrutura organizativa e divisão funcional dos estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer.
- Identificar a legislação fundamental reguladora da atividade turística.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

O fenómeno turístico

- Conceito de Turismo
- Aspetos fundamentais do fenómeno turístico
- Antecedentes históricos
- Desenvolvimento do turismo de massas
- Repercussões sobre as atividades económicas diretas e indiretas

Novas tendências do turismo

- Oferta turística nacional e regional
- Tipos de turismo
- Novos produtos e serviços turísticos
- Estratégias de produtos e serviços turísticos

Fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal

A organização dos serviços de turismo em Portugal, no plano nacional, regional e local

- Órgãos locais e nacionais de turismo
- Entidades de informação turística e serviços turísticos
- Guias turísticos do país, da região e da localidade

Organismos Internacionais de turismo

Estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer

A hotelaria

- Definição, características e classificação
- Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais

- Os alojamentos turísticos
- Formas modernas de hospedagem e acolhimento

A organização funcional de um hotel

- Receção/portaria
- Andares
- Lavandaria
- Economato
- Cozinha/pastelaria
- Restaurante
- Bar e animação

A restauração: restaurantes e cafetarias

- Definição
- Características e classificação
- Funções
- Pessoal

Explorações para-hoteleiras

- Aldeias turísticas
- Pousadas de juventude
- Colónias de férias
- Parques de campismo e caravanismo

As atividades turísticas

- Definição
- Âmbito de atuação
- Caracterização e classificação
- Pessoal

Legislação fundamental da atividade turística

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a estrutura organizacional do setor do turismo e dos subsetores de hotelaria e restauração, reconhecimento da sua relevância económica e social para o desenvolvimento do turismo em Portugal e ainda as novas tendências de evolução da prestação de serviço.

Poderão ser realizadas visitas de estudo a estabelecimentos de diferentes tipologias para distinguir as áreas funcionais, a forma de articulação entre serviços e ainda os aspetos diferenciadores da prestação de serviço.

Na formação de ativos, a estratégia poderá passar por solicitar aos/às formandos/as para realizarem um trabalho de projeto em que contextualizem as suas experiências profissionais, enquadrando-as em termos de tipologia de entidade, estrutura organizacional e áreas funcionais.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentos estratégicos sobre o turismo, restauração e hotelaria em Portugal. Documentos estratégicos e informativos sobre as regiões, os produtos e serviços turísticos. Documentos sobre tipos de turismo e suas características. Legislação reguladora da atividade hoteleira, restauração e turismo. *Sites* para pesquisa de informação, nacional e internacional (por ex.: entidades regionais de turismo). Exemplos de produtos/serviços inovadores em hotelaria, restauração e turismo.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 02
A ATIVIDADE PROFISSIONAL DE TÉCNICO/A DE RECEÇÃO HOTELEIRA
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: A atividade profissional de Técnico/a de Recepção Hoteleira

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional.
- Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.
- Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores em termos contratuais.
- Contrato coletivo para a indústria hoteleira e similar.
- Reconhecer a importância da imagem e postura profissional dos profissionais da Recepção Hoteleira.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios da organização do trabalho

Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho

Postura e imagem profissional do/a Técnico/a de Recepção Hoteleira

- Apresentação
- Imagem
- Postura/comportamento profissional
- Hierarquia profissional
- Funções
- Categorias profissionais
- Normas de cuidado pessoal
- Regulamento interno

Funções do/a técnico/a de recepção hoteleira: responsabilidade e autonomia no exercício das suas funções

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a realidade do Serviço de Recepção em diversas tipologias de unidades de hoteleira. Esta abordagem será mais relevante no caso da formação inicial de qualificação.

Para formação de ativos, a estratégia poderá passar pelo trabalho de projeto, desta feita orientado para a construção de um portfólio individual em que o participante seja chamado a elencar as suas funções e

responsabilidade, bem como direitos e deveres. A pesquisa individual ou de grupo, conjugada com a técnica da discussão orientada, deverão ser privilegiadas como forma de estimular o sentido crítico e a adoção de posturas profissionais pró-ativas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Regulamentos e normativos do trabalho em hotelaria. Normativos sobre contratação individual e coletiva. Exemplos de regulamentos internos. Filme pedagógico sobre postura profissional. Exemplos de Boas Práticas em Serviço de Recepção. Computador com acesso à internet.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 03

NORMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM HOTELARIA

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.
- Identificar as normas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho, em contexto de hotelaria.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho

Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à segurança nos serviços de alojamento

- Legislação
- Manuais de segurança
- Plano de segurança da unidade hoteleira

Meios e regras de segurança

- Vestuário de proteção
- Supressão da negligência e falta de atenção
- Proteção de máquinas
- Estabelecimento de condições de trabalho facilitadoras de segurança (ergonomia)

Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais na unidade hoteleira

- Normas de vestuário
- Prevenção de choques elétricos
- Movimentação de peças pesadas
- Plano de segurança da unidade hoteleira
- Plano de prevenção de acidentes
- Plano de prevenção de incêndios
- Plano de evacuação
- Plano contra roubos

Causas de acidentes no trabalho

- Acidentes de movimentação
- Choques e quedas
- Acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento
- Choques elétricos
- Acidentes provocados por químicos e gases
- Queimaduras

Componentes da caixa de primeiros socorros

- Desinfetantes
- Pensos e garrotes
- Tesouras, pinças e outros

Tipos de feridas

- Ferida aberta e ferida fechada
- Queimadura
- Choque elétrico

Atuação em situações de emergência

- Perda de sentidos
- Feridas
- Eletrocussões
- Ataque cardíaco
- Entorses ou distensões
- Envenenamento
- Queimadura

Noções gerais sobre os fogos

Causas de risco de incêndio

- Sistema de aquecimento e cozedura
- Chaminé e tubos de fumo
- Materiais inflamáveis
- Aparelhos elétricos
- Trabalhadores e outras pessoas fumadoras

Tipos de incêndio

- Incêndios provocados por uma explosão
- Incêndio de hidrocarbonetos
- Incêndio de matérias sólidas
- Incêndio causado por curto-circuito elétrico

Sistemas de deteção

Tipos de extintores

- Extintores automáticos, ditos de água
- Extintores de pó químico
- Extintores de espuma
- Outros

Atuação em caso de incêndio

- Plano de ataque
- Manipulação dos extintores
- Acionamento do sistema automático

Técnicas de extinção de incêndio de gás

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos/às formandos/as apreender os conceitos e princípios acerca da saúde e segurança no trabalho e contextualizá-los face à realidade do setor da hotelaria. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de emergência, solicitando aos/às formandos/as que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas. Poderão também ser organizados grupos de trabalho para pesquisar informação relativamente aos tipos de acidentes de trabalho e suas principais medidas preventivas para posterior apresentação e discussão em grupo.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Legislação fundamental sobre segurança e saúde no trabalho. Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho para a hotelaria. Exemplos de planos de emergência. Exemplos de EPI. Folhetos e brochuras sobre segurança e saúde no trabalho. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática da segurança e saúde no trabalho.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 04

QUALIDADE EM HOTELARIA

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: *Qualidade em hotelaria*

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios básicos da qualidade e dos sistemas de certificação de qualidade em contexto de hotelaria.
- Identificar as normas e procedimentos de qualidade aplicáveis aos produtos e serviços prestados nas unidades hoteleiras.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios gerais sobre qualidade

Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade

- Normas ISO
- Requisitos e instrumentos das normas

A qualidade na hotelaria

- A qualidade percebida pelo cliente
- Necessidades e expectativas dos clientes
- Tipologia de clientes e suas motivações

Qualidade ambiental

- Gestão de resíduos
- Prevenção da poluição
- Proteção do ambiente

Sistema Português da Qualidade

- Normalização
- Metrologia
- Qualificação

Técnicas e instrumentos de avaliação da qualidade da prestação de cuidados e da satisfação do cliente

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de pesquisa individual ou de grupo, conjugado com a análise de casos, por forma a permitir aos/às formandos/as apreenderem os conceitos e princípios acerca da qualidade genericamente, e especificamente no setor da hoteleira. Caso se trate de formação inicial, poder-se-á realizar uma sessão de “tempestade de ideias” ou até um jogo pedagógico para recolha das diferentes perceções acerca do que é a Qualidade, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo formando.

No caso de formações para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora da partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos e princípios da Qualidade e do Sistema Português de Qualidade.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de normas ISO (9000:2001). Documentação relativa a conceitos de qualidade. Exemplos de textos onde o conceito de qualidade tenha diferentes significados. Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática da qualidade.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 05

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO INTERPESSOAL EM TURISMO

[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: **Técnicas de comunicação e interação interpessoal em turismo**

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da comunicação e do relacionamento interpessoal.
- Reconhecer as especificidades da comunicação em contexto turístico.
- Identificar e aplicar técnicas de facilitação do relacionamento interpessoal.
- Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios de comunicação e do relacionamento interpessoal

- Funções da comunicação
- Elementos intervenientes na comunicação

Fatores facilitadores e dificuldades da comunicação verbal e não-verbal

A importância da comunicação não-verbal

- Comunicação cinésica
- Comunicação paralinguística
- Comunicação proxémica

Imagem e comunicação

- Autoimagem e autoconceito
- Formação das primeiras impressões
- Expetativas e motivações

A programação neurolinguística na comunicação em contexto turístico

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, estudo de caso, jogos pedagógicos e outras técnicas baseadas na aprendizagem experiencial, orientadas para a mudança de atitudes. No caso da formação inicial, poder-se-á conjugar com um trabalho de pesquisa de grupo acerca dos vários fatores facilitadores e dificultadores da comunicação, através de recolha de depoimentos, imagens ou gravações em vídeo. A construção de prática de uma grelha de análise com parâmetros desejáveis na comunicação e relacionamento interpessoal entre profissionais e clientes poderá ser aplicada e posteriormente apresentada, seguida de debate.

Na formação de ativos, sugere-se o recurso a análise de casos, apresentados pelo/a formador/a ou sugeridos pelos/as formandos/as, de situações consideradas como Boas Práticas e Práticas a Evitar. Estes mesmos casos poderão ser alvo de dramatização, filmada ou não (técnica da autoscopia), para posterior análise, identificação dos comportamentos desejáveis e a corrigir.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Textos de apoio sobre técnicas de comunicação. Documentação sobre técnicas de programação neurolinguística aplicada ao turismo. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 06
COLABORAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA EM TURISMO
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Colaboração e trabalho em equipa em turismo

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa.
- Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa em contexto de turismo.
- Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa.
- Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos.
- Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização

- Grupo vs. equipa de trabalho
- Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução
- Formas de organização: cooperação e colaboração

Organização das equipas nas diversas áreas de intervenção do turismo

- Restauração
- Hotelaria
- Turismo

Fenómenos de dinâmica de grupo

- Influência social e papel social
- Normas sociais
- Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores
- Gestão de conflitos

A importância da comunicação no trabalho entre equipas

- Fluxos de comunicação
- Comunicação vertical e horizontal

Papel no líder na condução das equipas de trabalho

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, as simulações e ainda o recurso a jogos pedagógicos, por forma a permitir aos/às formandos/as vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto

organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Textos de apoio sobre trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em hotelaria, restauração e turismo. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 07
TURISMO INCLUSIVO: CONCEITOS E PRINCÍPIOS
[sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Turismo inclusivo: conceitos e princípios

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Definir o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência.
- Identificar as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Turismo inclusivo – causas e objetivos

- Enquadramento político e normativo do Turismo inclusivo
- Contexto normativo internacional/EU: Legislação europeia e nacional

Conceitos principais

- Deficiência
- Acessibilidade
- *Design* inclusivo
- Produtos de apoio: tipologia e ISO 9999/2007

O cliente com deficiência motora

Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência motora
- Tipos de deficiência motora
- Produtos e meios de apoio (cadeiras de rodas, espaço de movimentação, zona de permanência e de manobra, auxiliares de marcha)
- Requisitos da oferta turística (acessibilidade física, barreiras físicas, transportes)
- Legislação nacional
- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
- Práticas de serviço (utilização/manipulação de cadeira de rodas, apoio à deslocação e transferência para outros assentos, cuidados de relacionamento no serviço)

O cliente com deficiência visual

- Deficiência visual, limitações/necessidades especiais na mobilidade, orientação e acessibilidade dos serviços turísticos
- Deficiência visual
- Limitações das pessoas com deficiência visual
- Orientação e Mobilidade
- Necessidades especiais da pessoa cega ou com baixa visão

Produtos e meios de apoio à deficiência visual

- Braille, áudio descrição e formato digital
- Acessibilidade nas TIC
- Requisitos de acessibilidade na WEB
- O acompanhante/guia
- O cão-guia
- Sinalética

Requisitos da oferta turística

- Requisitos
- Acessibilidade

Legislação

Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
- Atitudes de relacionamento e aspetos comunicacionais

Práticas de serviço

O cliente com deficiência auditiva

Deficiência auditiva, limitações/necessidades especiais na comunicação, compreensão da informação e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência auditiva
- Graus e tipos de deficiência auditiva
- População surda
- Causas e consequências da deficiência auditiva
- Limitações da pessoa com deficiência auditiva
- Limitações comunicacionais
- Necessidades específicas da pessoa surda

Produtos e meios de apoio

- Produtos de apoio para a deficiência auditiva
- Língua gestual portuguesa e cães de assistência

Requisitos da oferta turística

- Oferta turística
- Acessibilidade

Legislação

Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
- Comunicação e atitudes dos profissionais
- Práticas de serviço

O cliente com deficiência intelectual ou com multideficiência

Deficiência intelectual e multideficiência, limitações/necessidades especiais e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência intelectual e multideficiência
- Graus e causas de deficiência Intelectual
- Características de algumas síndromas associados à deficiência intelectual
- Limitações das pessoas com deficiência intelectual
- Necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual

O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo

- Pessoas com deficiência intelectual e o turismo
- Requisitos da oferta turística e acessibilidades

Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

- Práticas de serviço e relacionamento

O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais

O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos

- Processo de envelhecimento
- População idosa
- Características do turismo sénior
- Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas
- Necessidades do cliente sénior com limitações
- Requisitos da oferta e acessibilidades
- Produtos de apoio e acessibilidades
- Acessibilidades e legislação
- Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Tendo esta unidade de formação o duplo objetivo de dotar os formandos/as dos conceitos e princípios relativos ao turismo inclusivo e, simultaneamente, sensibilizar para a adoção de práticas de serviço e atendimento específicas para as necessidades destes públicos, sugere-se a conjugação de técnicas de

pesquisa individual ou de grupo, com a discussão e debate. Desta forma promove-se o contacto com a diversidade de requisitos do serviço e produtos turísticos a produzir, e a reflexão individual e grupal necessária à mudança de atitudes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Normativos relativos ao turismo inclusivo. Material de apoio específico para a hotelaria, restauração e atividades turísticas. Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (casos para analisar, outros).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 08

SISTEMA DE RESERVAS EM HOTELARIA

[Associada à UC 01. Efetuar e gerir o sistema de reservas da unidade hoteleira]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Sistema de reservas em hotelaria

2. DURAÇÃO: 50h

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar os conceitos e princípios do sistema de reserva em unidade hoteleira.
- Identificar e aplicar procedimentos de gestão de reservas de acordo com a tipologia de clientes e as condições acordadas.
- Interpretar tabelas de preços e condições de venda.
- Identificar e aplicar técnicas de orçamentação de serviços e produtos da unidade hoteleira.
- Identificar e aplicar procedimentos de gestão do *overbooking*.
- Aplicar técnicas de atendimento ao cliente, presencial e telefónico.
- Selecionar e utilizar a aplicação informática e as funcionalidades.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios do sistema de reserva em unidade hoteleira

- Tipologia dos alojamentos do hotel, suas características e formas de hospedagem
- Tipos de reservas e entidades (agências de viagens, operadores turísticos, empresas, entidades congéneres, grupos vários, clientes individuais), nacionais ou estrangeiras
- Características dos diferentes sistemas de reservas utilizados em hotelaria

Procedimentos de gestão de reservas

- Clientes individuais
- Clientes *corporate*
- Operadores e agências
- Situações especiais
- Condições e acordos especiais aplicáveis
- Tabelas de preços e condições aplicáveis aos vários segmentos de clientes/entidades

Plano de reservas e plano de ocupação/disponibilidades

- Normas gerais e internas de planeamento de ocupações (rentabilidade dos meios humanos e materiais - gastos com material, ocupação de pessoal - disponibilidades a manter, etc.)
- Técnicas de cálculo de produtos e serviços de alojamento

Gestão do *overbooking*

- Conceito de *overbooking*
- Procedimentos de consulta, recolha e interpretação de dados dos programas e planos
- Procedimentos para atuação em situações anómalas (*overbooking*, falhas de segurança, outras)
- A importância da análise estatística do sistema de reservas *online*

Técnicas de atendimento e tratamento de reservas

- Canais convencionais (presencial, telefone, fax)
- Canais *online*

Procedimentos de comunicação interna entre os serviços da unidade hotelaria

Sistemas de reservas por computador (CRS) e respetivas funcionalidades

- Tipos de relatórios e estatísticas a gerar
- Funções de pesquisa, atualização, impressão, etc.

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagens baseadas em problemas, permitindo assim aos formandos/as uma proximidade com o contexto real e as situações profissionais específicas das diferentes tipologias de unidades hoteleiras e dos sistemas de reservas utilizados.

Poderá ser utilizada a técnica do estudo de caso em que sejam apresentadas as situações críticas do sistema de reservas, nomeadamente, o atendimento e gestão de reservas nos vários canais de comunicação. Os casos a serem trabalhados poderão ser ilustrativos dos vários tipos de clientes e procedimentos aplicáveis.

No caso da formação destinada a ativos, poder-se-á trabalhar situações-problema mais complexas, tais como a gestão de *overbooking* e ainda de imprevistos (falhas do sistema, erros, outros).

Relativamente à dimensão tecnológica, será desejável que os formandos/as possam conhecer e utilizar as funcionalidades principais do sistema de gestão de reservas.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de procedimentos e normas para o registo de reserva, alterações e cancelamentos. Exemplos de tabelas de preços e condições aplicáveis a clientes individuais e outros tipos de entidades, nacionais e estrangeiras. Exemplos de planos de reserva e de ocupação. Fórmulas de cálculo para orçamentação de produtos e serviços de alojamento. Exemplos de procedimentos para atuação em caso de anomalia do sistema de reserva *online*; Enunciados de casos para analisar em sala.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 09

OPERAÇÕES DE CHECK-IN EM HOTELARIA

[Associada à UC 02. Efetuar o acolhimento e o *check-in* do cliente]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Operações de *check-in* em hotelaria

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Interpretar e aplicar os procedimentos relativos ao acolhimento e recepção de clientes.
- Aplicar técnicas de atendimento e acolhimento ao cliente em contexto de recepção hoteleira.
- Selecionar e aplicar normas protocolares ao serviço de recepção hoteleira.
- Identificar e aplicar os procedimentos de *check-in* do cliente.
- Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de registo de reservas.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios relativos ao atendimento e acolhimento de clientes em hotelaria

- Postura e imagem profissional do técnico de recepção hoteleira
- Tipologia de clientes e suas características
- Técnicas de motivação e fidelização de clientes
- Normas protocolares no serviço de recepção hoteleira

Estrutura organizativa e funcional do serviço de recepção hoteleira

- Técnicas de organização da recepção hoteleira
- Articulação com os restantes serviços
- Funções de *check-in*

Normas e procedimentos relativos ao *check-in* do cliente

- Registo de entrada e atribuição de quarto
- Documentação específica da recepção hoteleira
- Formas de pagamento: características e procedimentos aplicáveis
- Recepção e depósito de bagagens

Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, restaurante, outros)

Tecnologias de informação e comunicação na recepção hoteleira: equipamentos informáticos, aplicações e suas funcionalidades

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

As metodologias mais adequadas são todas aquelas que permitam aos/às formandos/as a experimentação de situações próximas do contexto real de exercício. Deverão ser conjugadas as técnicas da demonstração e da simulação em todas as aprendizagens de técnicas e procedimentos. Poderão também ser utilizadas as técnicas de projeto e pesquisa individual ou de grupo para as

aprendizagens relativas a conceitos e princípios. De igual modo, para a dimensão relativa ao acolhimento e atendimento do cliente, poderá ser usada a técnica do *role-playing* (jogo de papéis) para treino das competências comunicacionais.

Será desejável que os formandos/as possam treinar a utilização das funcionalidades do sistema informático.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplo de normas gerais e internas relativamente ao registo de clientes nacionais e estrangeiros. Exemplos de procedimentos internos relativamente ao *check-in* na unidade hoteleira. Exemplos de procedimentos internos para a receção e depósito de bagagens. Exemplos de folhetos informativos, tabelas de preços, *flyers* e outros documentos contendo informação relativa aos serviços prestados na unidade hoteleira (SPA, *Health Club*, Bar, etc.) Regras de protocolo aplicáveis ao tipo de unidade hoteleira. Enunciados de casos para analisar. Equipamento informático e aplicação de *check-in*.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 10

ASSISTÊNCIA AO CLIENTE NO SERVIÇO DE RECEÇÃO HOTELEIRA

[Associada à UC 03. Prestar assistência a clientes no âmbito do serviço da receção hoteleira]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO E CURTA DURAÇÃO:** Assistência ao cliente no serviço de receção hoteleira
- 2. DURAÇÃO:** 100 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Atendimento e assistência ao cliente na receção hoteleira

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Utilizar técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira.
 - Identificar e aplicar procedimentos de assistência ao cliente no âmbito de serviço de receção.
 - Identificar e aplicar técnicas de secretariado e gestão administrativa.
 - Demonstrar responsabilidade pelo cumprimento dos procedimentos definidos.
 - Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática da receção hoteleira.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Assistência ao cliente em contexto de receção hoteleira

 - Entrega, receção e controlo das chaves do quarto
 - Informações e esclarecimentos sobre funcionalidades, prestações da unidade hoteleira e respetivas condições de utilização (por ex.: *wireless*, computadores, salas de reuniões)
 - Realização de tarefas e pedidos de serviços
 - Registo e encaminhamento de chamadas
 - Receção e encaminhamento de pessoas
 - Entrega e receção de valores para depósito
 - Receção e transmissão de pedidos de *room service*
 - Serviço de despertar
 - Outros pedidos dos clientes

Serviço administrativo e secretariado ao cliente

 - Documentação do serviço de receção hoteleira
 - Organização e manutenção de arquivos de cliente
 - Receção de correspondência, telefonemas e mensagens
 - Realização de chamadas nacionais e internacionais
 - Atendimento e encaminhamento de pessoas

Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, restaurante, outros)

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em problemas e experiência, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e *role-playing* (jogo de papéis), permitindo ao/a formando/a realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a aplicação de técnicas e estratégias de comunicação em situações e tipologias de clientes diversos.

No caso da formação de ativos, é desejável que os formandos/as possam partilhar exemplos de boas práticas de situações de acolhimento a clientes, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de procedimentos internos relativamente aos serviços de apoio ao cliente (*room service*; guarda de valores; entre outros). Enunciados de casos para analisar (em filme ou *scripto*).

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2 Gestão de reclamações na receção hoteleira

4. DURAÇÃO: 50 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar estratégias de gestão de reclamações.
- Identificar e utilizar técnicas de comunicação assertiva.
- Reconhecer a importância da gestão emocional e aplicar estratégias de controlo das emoções.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Âmbito de intervenção do técnico de receção hoteleiro

Conceitos e princípios da gestão de reclamações em contexto de receção hoteleira

- Dimensões comportamentais e comunicacionais da reclamação
- Fatores facilitadores e dificultadores da comunicação e relação interpessoal

Princípios da gestão emocional

- Conceito e caracterização das emoções
- Mecanismos-resposta às emoções
- Estratégias de controlo emocional

Normas e procedimentos gerais e internos de gestão de reclamações em hotelaria

Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos setores

Normas de atuação em situações de deteção de avarias ou deficiências

Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora. Sugere-se o recurso à técnica do *role-playing* (jogo de papéis) para treino das competências comunicacionais e de controlo emocional.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de procedimentos para gestão de reclamações. Textos de apoio sobre estratégias de gestão de reclamações. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de casos para analisar.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 11

ASSISTÊNCIA AO CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS NO SERVIÇO DE RECEÇÃO HOTELEIRA

[Associada à UC 04. Prestar assistência a clientes com necessidades especiais no âmbito da recepção hoteleira]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Assistência ao cliente com necessidades especiais no serviço de recepção hoteleira

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar as necessidades de acessibilidade dos clientes com necessidades especiais.
- Interpretar documentos legais e normativos relativos a tipologia de deficiência, incapacidade e condicionamentos.
- Selecionar e organizar os recursos de apoio adequados ao tipo de necessidade especial do cliente.
- Aplicar técnicas de comunicação face a face adequadas às necessidades especiais dos clientes.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Assistência ao cliente com deficiência motora no âmbito do serviço de recepção hoteleira

- Condições de acessibilidade e produtos de apoio
- Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
- O processo de reserva
- O acesso à unidade hoteleira
- O *check-in*
- Acesso ao quarto
- Assistência durante a estadia
- *Check-out* e avaliação da satisfação
- Relacionamento interpessoal

Assistência ao cliente com deficiência visual no âmbito do serviço de recepção hoteleira

- Condições de acessibilidade e produtos de apoio
- Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
- O processo de reserva
- O acesso à unidade hoteleira (comunicação; cão-guia)
- O *check-in*
- Acesso ao quarto
- Assistência durante a estadia
- *Check-out* e avaliação da satisfação
- Relacionamento interpessoal

Assistência ao cliente com deficiência auditiva no âmbito do serviço de recepção hoteleira

- Condições de acessibilidade e produtos de apoio

- Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
- O processo de reserva
- O acesso à unidade hoteleira (comunicação; cão para surdos)
- O *check-in*
- Acesso ao quarto
- Assistência durante a estadia
- *Check-out* e avaliação da satisfação
- Relacionamento interpessoal

Assistência ao cliente com deficiência intelectual ou multideficiência no âmbito do serviço de andares:

- Condições de acessibilidade e produtos de apoio
- Serviços de apoio à família e cuidados da pessoa com deficiência
- Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
- O processo de reserva
- O acesso à unidade hoteleira
- O *check-in*
- Acesso ao quarto
- Assistência durante a estadia
- *Check-out* e avaliação da satisfação
- Relacionamento interpessoal

Assistência ao cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais no âmbito do serviço de andares

- Condições de acessibilidade e produtos de apoio
- Condições de segurança e oferta de serviços na envolvente da unidade hoteleira
- Necessidades especiais do cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais
- Acesso à unidade hoteleira
- Acessibilidade e ajustamentos necessários
- Assistência ao cliente e cuidadores durante a estadia
- Interesses e expectativas do cliente sénior
- *Check-out*: apoio na arrumação e transporte da bagagem

Circuito e procedimentos de comunicação interna entre serviços (alojamento, receção, restaurante, outros)

Procedimentos de preenchimento de formulários/registos dos serviços efetuados

Aplicações informáticas do serviço de receção

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em problemas e experiência, nomeadamente a conjugação das técnicas de estudo de caso e *role-playing* (jogo de papéis), permitindo ao/a formando/a realizar aprendizagens integradas (conhecimentos, aptidões e atitudes) e treinar a aplicação de técnicas e estratégias de comunicação em situações e tipologias de clientes com necessidades especiais diversas. Previamente o/a formando/a poderá promover um debate sobre a importância do tema do Turismo Inclusivo e a importância do respeito pela diversidade e individualidade das pessoas com deficiência.

No caso da formação de ativos, é desejável que os/as formandos/as possam partilhar exemplos de boas práticas em unidades hoteleiras, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Guia de Boas Práticas de Acessibilidade em Hotelaria. Exemplo de *guideline* com procedimentos *standard* para assistência a clientes com vários tipos de necessidades específicas. Enunciado de exercícios. Estudos de Caso. Filmes pedagógicos sobre Boas Práticas.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 12

INFORMAÇÃO TURÍSTICA EM RECEÇÃO HOTELEIRA

[Associada à UC 05. Informar e apoiar o cliente na realização de atividades turísticas]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Informação turística em receção hoteleira

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar técnicas de pesquisa e seleção de informação turística.
- Identificar e aplicar técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira.
- Utilizar tecnologias de informação e comunicação para a pesquisa de informação.
- Identificar e aplicar procedimentos de agendamento e marcação de serviços e atividades de carácter turísticas.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Informação turística em contexto de receção hoteleira

- Tipos de clientes, suas características e interesses mais comuns
- A relevância da postura proactiva do técnico de receção hoteleira
- Informação sobre os serviços públicos disponíveis na envolvente da unidade hoteleira (transportes, restauração, comércio, serviços de saúde, entre outros)
- Serviços turísticos e culturais da região e entidades promotoras
- Propostas de interesse turístico da região e de outras regiões turísticas
- Locais de interesse cultural e turístico na envolvente da unidade hoteleira
- Património gastronómico
- Principais recursos turísticos locais (praias, património, atividades de lazer, atividade desportiva, entre outros)
- Procedimentos de marcação de serviços turísticos e culturais (viagens, excursões e passeios turísticos em agências de viagem, compra de bilhetes, marcação de viagens, transportes, outros)
- Técnicas de comunicação em contexto de receção hoteleira
- Instrumentos de informação ao cliente (mapas, *flyers*, folhetos, outros)
- Técnicas de pesquisa e seleção de informação turística (aplicações informáticas, fontes de informação convencional e na internet)

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de atividades baseadas em situações-problema que permitam um contacto próximo com a realidade do contexto de trabalho. Poderão ser conjugadas as técnicas de projeto com a análise de casos e ainda simulação de diferentes situações de atendimento de clientes (família, grupo, seniores, outra). Será também desejável que os formandos/as possam realizar atividades de pesquisa de informação relativamente à oferta de serviços turísticos, atividades de animação, património existente na região e zona envolvente da unidade hoteleira.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de procedimentos relativamente à marcação e agendamento de atividades de caráter turístico e/ou cultural. Folhetos informativos, mapas, *flyers* e outros documentos contendo informação relativa aos serviços públicos, informação turística, património cultural e gastronomia da zona envolvente e da região em que está integrada a unidade hoteleira. Enunciados de casos para analisar. Sistema informático com aplicações para pesquisa de informação.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 13

OPERAÇÕES DE CHECK-OUT EM HOTELARIA

[Associada à UC 06. Efetuar o *check-out* do cliente]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Operações de *check-out* em hotelaria

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar procedimentos de *check-out*.
- Selecionar e aplicar normas protocolares ao serviço de receção hoteleira.
- Identificar e aplicar procedimentos de comunicação interna entre serviços.
- Identificar e aplicar procedimentos de fecho de contas.
- Identificar e aplicar procedimentos de faturação e emissão de documentos contabilísticos.
- Identificar e aplicar técnicas de avaliação da satisfação do cliente.
- Identificar e aplicar técnicas de resolução de reclamações e imprevistos.
- Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de *check-out*.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceito e procedimentos de *check-out*

- Fecho de contas
- Técnicas de controlo de despesas e consumos
- Articulação entre serviços da unidade hoteleira
- Emissão de faturas/recibos
- Procedimentos para faturas especiais

Conceitos e princípios de cobrança de contas

- Formas de recebimento
- Operações de câmbio
- Movimentos de caixa

Normas protocolares aplicáveis à receção hoteleira

Legislação e normas gerais relativa à gestão de reclamações em hotelaria

Procedimentos de gestão de reclamações

Técnicas e instrumentos de avaliação da satisfação do cliente

Técnicas de despedida e fidelização dos clientes

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

As metodologias mais adequadas são todas aquelas que permitam aos formandos/as a experimentação de situações próximas do contexto real de exercício. Deverão ser conjugadas as técnicas da demonstração e da simulação em todas as aprendizagens de técnicas e procedimentos. Poderão também ser utilizadas as técnicas de projeto e pesquisa individual ou de grupo para as aprendizagens relativas a conceitos e princípios. De igual modo, para a dimensão relativa ao acolhimento e

atendimento do cliente, poderá ser usada a técnica do *role-playing* (jogo de papéis) para treino das competências comunicacionais.

Será desejável que os formandos/as possam treinar a utilização das funcionalidades do sistema informático.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de procedimentos relativamente ao *check-out* na unidade hoteleira. Legislação e normativos relativos a emissão de faturas. Regras de protocolo aplicáveis ao tipo de unidade hoteleira. Legislação relativa a gestão de reclamações em unidades hoteleiras. Livro de reclamações; Instrumentos de avaliação da satisfação do cliente. Enunciados de casos para analisar. Sistema informático e aplicação de *check-out*.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 14

PROMOÇÃO E VENDAS NA RECEÇÃO HOTELEIRA

[Associada à UC 07. Promover e vender produtos e serviços da unidade hoteleira]

1. **DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Promoção e vendas na receção hoteleira
2. **DURAÇÃO:** 75 horas
3. **TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Marketing hoteleiro – a receção hoteleira

4. **DURAÇÃO:** 50 horas
5. **OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar os principais conceitos relativos ao *marketing* hoteleiro.
 - Identificar e aplicar técnicas de promoção e *marketing* dos serviços e produtos prestados por unidades hoteleiras.
 - Aplicar técnicas de elaboração de propostas comerciais.
6. **CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios do *marketing* hoteleiro

 - Conceito e fundamentos do *marketing*
 - Mercado
 - Amostra
 - Plano de *marketing*
 - Ferramentas de *marketing*

Marketing-mix

Técnicas de promoção e *marketing* dos serviços prestados por unidades hoteleiras

7. **METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Para as aprendizagens desta subunidade de formação poderão ser conjugadas as técnicas do estudo de caso e o trabalho de pesquisa, para além das técnicas, expositiva e interrogativa, para a explicitação dos conceitos de Marketing e suas principais técnicas. Será desejável que a abordagem relativa às técnicas de promoção sejam contextualizadas no setor hoteleiro, através de vários exemplos dados pelo formador. No caso da formação de ativos, será de promover a partilha de experiências e conhecimentos dos/as formandos/as .

Poderão ser analisados casos de planos de *marketing*, para situações fictícias ou reais. A visita de estudo a unidades hoteleiras ou possibilidade de ouvir depoimento de profissionais serão atividades didáticas de grande potencialidade pedagógica.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de plano de *marketing*, Exemplos de procedimentos internos relativamente à venda de produtos e serviços da unidade hoteleira. Enunciados de estudos de caso para analisar. Filmes pedagógicos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Estratégias de promoção e vendas na receção hoteleira

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Interpretar e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas.
- Aplicar técnicas de elaboração de propostas comerciais.
- Identificar e aplicar procedimentos contabilísticos aplicados.
- Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de faturação.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos de serviços prestados e eventos organizados nas unidades hoteleiras

- Características dos serviços
- Características dos eventos e outras prestações
- Condições e acordos com entidades (operadores, empresas, particulares, outros)

Propostas comerciais para serviços e eventos organizados em unidades hoteleiras

- Estrutura de proposta comercial
- Regras de escrita comercial
- Condições e acordos com entidades (operadores, empresas, particulares, outros)

Procedimentos contabilísticos a aplicar aos produtos e serviços prestados

- Emissão de faturas/recibos
- Atualização de contas correntes
- Emissão de extratos de conta
- Meios de pagamento

Sistema informático e funcionalidades da aplicação contabilística

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de várias técnicas pedagógicas, com destaque para o estudo de caso, o trabalho de projeto (para realização de pequeno projeto de *marketing* para um dado produto/evento), a simulação (de atendimento) e ainda a demonstração para a aprendizagem sobre sistema informático.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de procedimentos internos relativamente à venda de produtos e serviços da unidade hoteleira. Exemplos de tabela de preços, condições e acordos especiais com clientes. Exemplos de propostas de venda de produtos ou serviços. Sistema informático e aplicação de faturação. Enunciados de casos e exercícios. Filmes pedagógicos.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 15

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS E DE NIGHT AUDITOR

[Associada à UC 08. Executar os procedimentos administrativos e de *night auditor*]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO:** Procedimentos administrativos e de *night auditor*
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Atividades de gestão administrativa na receção hoteleira

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar os conceitos e princípios da gestão administrativa na receção hoteleira.
 - Identificar e aplicar procedimentos de gestão e controlo das contas de clientes.
 - Identificar e aplicar procedimentos de emissão de documentos contabilísticos.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**
 - Técnicas de organização do trabalho no serviço de receção

 - Gestão administrativa na receção hoteleira
 - Serviço de arquivo
 - Serviço de secretariado: receção e tratamento de correspondência, receção e encaminhamento de chamadas e clientes.
 - Receção e encaminhamento de pedidos dos clientes

 - Documentação e tramitação da documentação a produzir

 - Procedimentos de gestão e controlo das contas de clientes
 - Despesas e consumos
 - Pagamentos antecipados
 - Alterações das condições de estadia ou pagamento
 - Normas de contabilidade e faturação
 - Formas de pagamento e procedimentos de garantia de pagamentos

 - Procedimentos contabilísticos do serviço de receção
 - Organização e arquivo de comprovativos de despesas dos clientes
 - Gestão do economato
 - Requisição e organização dos materiais de consumo

 - Procedimentos de comunicação e articulação com os outros serviços: receção/portaria com outros departamentos do estabelecimento e com outras empresas e atividades turísticas

Sistema informático e funcionalidades de *night auditor*

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização do método expositivo, interrogativo e demonstrativo. Os primeiros destinam-se a explicitar os conceitos e princípios da gestão administrativa e das tarefas a executar na receção hoteleira, e o método demonstrativo para que os formando possam apreender e treinar os procedimentos de emissão de documentação contabilística e outra inerente ao serviço de *back-office* da receção hoteleira. Poderão ser também utilizados alguns casos práticos para a identificação dos consumíveis da receção e aplicação dos procedimentos de gestão de *stocks* e do economato.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Sistema informático e programa da receção hoteleira. Exemplos de procedimentos relativamente à gestão administrativa do serviço de receção hoteleira. Normas de contabilidade e faturação. Legislação sobre arquivo de documentos administrativos e contabilísticos. Enunciados de casos para analisar.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Funções de *night auditor*

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e caracterizar as funções de *night auditor*.
- Identificar e aplicar procedimentos de controlo de entradas e saídas de pessoas e viaturas.
- Interpretar e aplicar os procedimentos de vigilância e segurança.
- Selecionar e aplicar procedimentos de atuação em situações anómalas.
- Aplicar técnicas de registo e reporte de situações anómalas.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Estrutura organização do serviço de receção hoteleira

Técnicas de organização do serviço de receção

- Acolhimento/atendimento de clientes
- Aconselhamento
- Controlo de clientes
- Receção e secretariado
- O serviço de comunicações (internas e externas)

Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e bens

- Detetores de incêndios, extintores, câmara detetoras de intrusões, alarmes diversos
- Regras e procedimentos relativos às pessoas e aos bens
- A comunicação aos serviços responsáveis
- Registos e reporte de situações anómalas

Serviço de noite na recepção

- Atribuições do *night-auditor*
- Encerramento de atividades diárias
- Preenchimento do *Logbook*

Sistema informático e programa de recepção hoteleira

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de aprendizagem suportada em situações-problemas da função de *night auditor*, nomeadamente, as situações consideradas mais relevantes, tais como o preenchimento do *loogbook* e a conferência de contas.

Para tal, poderão ser utilizadas as técnicas do estudo de caso ou de projeto para que o/a formando/a, a partir de uma situação em contexto específico possa aplicar os conhecimentos e aptidões específicas. Será também desejável que as atividades didáticas compreendam momentos de debate acerca dos aspetos atitudinais, nomeadamente, o nível de autonomia e responsabilidade do técnico e ainda a relevância do trabalho em equipa e da comunicação entre serviços e departamentos.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Mapas e relatórios de atividade do serviço de recepção. Exemplos de procedimentos de *night auditor*. Enunciados de casos para analisar.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 16

GESTÃO DE TARIFÁRIO DA UNIDADE HOTELEIRA

[Associada à UC 09. Gerir o tarifário da unidade hoteleira]

1. **DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Gestão de tarifário da unidade hoteleira
2. **DURAÇÃO:** 75 horas
3. **TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Estratégias de gestão de tarifas

4. **DURAÇÃO:** 25 horas

5. **OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e explicar os conceitos e princípios da gestão de preços em hotelaria.
- Identificar os principais conceitos de *revenue management*.
- Identificar e aplicar ferramentas de *revenue management*.
- Identificar e aplicar técnicas de pesquisa e análise de informação sobre gestão de preços.
- Identificar e explicar as principais estratégias de gestão de preços em hotelaria.

6. **CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios da gestão de preços em hotelaria

- Política de preços
- Condições contratuais com clientes individuais e coletivos

Conceitos e princípios de *Revenue Management*

Ferramentas de *revenue management*

A importância da análise dos dados estatísticos

Modelo de *forecasting*

Técnicas de gestão de preços em hotelaria

- Interpretação de dados relativos às taxas de ocupação
- Análise dos dados estatísticos
- Análise de condições contratuais com clientes individuais e coletivos

7. **METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em problemas como central das aprendizagens desta unidade de formação. Para tal, a análise de casos reais ou ficcionados será o ideal, porque permitirá um contacto com a realidade do mercado de trabalho, a tipologia da unidade hoteleira, a política de preços praticada e ainda as possíveis estratégias de gestão de preços, de acordo com a política definida pela unidade hoteleira.

No caso da formação de ativos, será desejável que se reforce os aspetos críticos da gestão de preços, nomeadamente, as dimensões de análise de dados estatísticos e/ou negociação em canais convencionais e *online*.

Tanto quando possível, os/as formandos/as deverão aceder e consultar os principais canais de venda em hotelaria (por ex.: *booking, trivago*).

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de documentos relativos à política de preços. Exemplos de tabela de preços, condições e acordos especiais com clientes. Exemplos de dados estatísticos sobre alojamento (histórico, evolução de vendas, taxas de ocupação, etc.) – simulados ou reais. Sistema informático de gestão de preços. Enunciados de casos para analisar em sala.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Gestão de tarifário em canais convencionais e *online*

4. DURAÇÃO: 50 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Aplicar técnicas de pesquisa e informação em canais *online*.
- Interpretar os dados relativos às taxas de ocupação.
- Identificar e explicar técnicas de negociação de preços.
- Analisar condições contratuais com clientes individuais e coletivos.
- Aplicar estratégias de gestão de preços nos canais convencionais e *online* em hotelaria.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios do *e-commerce*
Conceito de preço dinâmico

Técnicas de negociação

- Preparação da negociação
- Fatores críticos da negociação

Negociação de preços *online* e em canais convencionais
Canais de vendas *online*: vantagens e riscos

Estratégias de gestão de preços em hotelaria

- Contratação e negociação contratual
- Restrições e *overbooking*
- *Upgrade e upselling*

Técnicas de pesquisa e informação em canais *online*

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a aprendizagem baseada em problemas como central das aprendizagens desta unidade de formação. Para tal, a análise de casos reais ou ficcionados será o ideal, porque permitirá um contacto com a realidade do mercado de trabalho, a tipologia da unidade hoteleira e as estratégias de gestão de preços, de acordo com os canais convencionais e *online*.

Será desejável que sejam realizados exercícios práticos de pesquisa de informação em canais convencionais e *online* a fim de verificar as vantagens e desvantagens de cada um e valorização de ambos, em função das diferentes estratégias de vendas e políticas de preços identificadas nos casos das unidades hoteleiras analisadas.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de documentos relativos à política de preços. Exemplos de tabela de preços, condições e acordos especiais com clientes. Exemplos de dados estatísticos sobre alojamento (histórico, evolução de vendas, taxas de ocupação, etc.). Exemplos de canais *online* de vendas. Enunciados de casos para analisar em sala.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 17

SUPERVISÃO DE EQUIPAS DE TRABALHO NO SERVIÇO DE ALOJAMENTO

[Associada à UC 12. Supervisionar o trabalho das equipas de trabalho no âmbito do serviço de alojamento]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO: Supervisão de equipas de trabalho no serviço de alojamento

2. DURAÇÃO: 50 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar os princípios de organização do serviço de alojamento: receção, andares, lavandaria/rouparia.
- Analisar documentos orientadores para o serviço de alojamento.
- Identificar e aplicar técnicas de planeamento, organização e coordenação do serviço de andares.
- Identificar e aplicar técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Organização do serviço de alojamento: receção, andares, lavandaria/rouparia
Objetivos e estratégias de desenvolvimento previstas para o serviço de alojamento

Diretrizes de trabalho

- Tipo de tarefas
- Formas de organização do trabalho
- Equipamento e material
- Níveis de responsabilidade e de colaboração
- Segurança e higiene no trabalho

Técnicas de planeamento, organização e coordenação do serviço de andares

Normas de qualidade aplicáveis aos trabalhos do serviço de andares

Técnicas de controlo da qualidade e seus requisitos

Métodos e técnicas de realização do trabalho no serviço de alojamento

Técnicas de gestão e liderança de equipas de trabalho:

- Controlo do absentismo e gestão dos horários de trabalho
- Estilos de liderança e gestão de equipas
- Estratégias de motivação
- Estratégias de gestão e mediação de conflitos

Processo de avaliação de desempenho

- Produção
- Qualidade
- Conhecimentos
- Atitudes
- Potencial de desenvolvimento

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas baseadas na aprendizagem experiencial e situações-problemas, que permitam aos formandos/as contactar com as formas de organização do serviço de alojamento, considerando a diversidade de tipologia de unidades hoteleiras e tomando consciências das principais exigências e responsabilidades da coordenação e supervisão do serviço do alojamento.

Os estudos de caso, conjugada com a pesquisa individual ou grupo, e ainda as simulações relativamente às dimensões comportamentais, são as sugestões centrais para o desenvolvimento da unidade de formação.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de documentação relativa à organização do serviço de alojamento. Exemplos de plano previsional das atividades do estabelecimento hoteleiro. Excertos da legislação laboral e normativa relativamente aos recursos humanos e gestão de equipas. Exemplos de normas de qualidade. Exemplos de normas internas e procedimentos de organização dos serviços. Normas gerais e internas relativamente a segurança e saúde no trabalho. Enunciados de casos para analisar.

BOLSA
UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 19

PREPARAÇÃO E SERVIÇO DE PEQUENOS-ALMOÇOS

[Associada à UC 12. Preparar e servir pequenos-almoços]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Preparação e serviço de pequenos-almoços

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e selecionar matérias-primas, os equipamentos e utensílios do serviço de pequeno-almoço.
- Identificar e utilizar processos de preparação de produtos de cafetaria.
- Selecionar e aplicar técnicas de decoração de produtos de cafetaria.
- Aplicar normas de segurança alimentar.
- Identificar e aplicar as técnicas de execução de serviço de pequeno-almoço: à carta, *buffet* e *room service*
- Aplicar técnicas de controlo, gestão e reposição de *stocks*.
- Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos de pequenos-almoços

Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios

- Produtos alimentares correspondentes a refeições ligeiras pré-confecionadas
- Produtos alimentares correspondentes a uma refeição completa
- Bebidas utilizadas

Interface entre serviços

Equipamentos e utensílios do serviço de pequeno-almoço

- Funcionalidade e adequabilidade
- Técnicas de utilização e manuseamento
- Limpeza e conservação

Processos de confeção dos pequenos-almoços: continental, inglês, outros.

Técnicas de serviço de pequeno-almoço

- Preparação e execução do serviço
- Desembaçamento do balcão/mesa e do local das preparações
- Procedimentos para transporte de alimentos e bebidas em *room servisse*

Mise-en-place para os vários tipos de serviços
Normas de higiene e segurança alimentar
Normas de segurança e saúde no trabalho

Gestão de *stocks*

- Classificação, características e conservação das matérias-primas
- Procedimentos de controlo, gestão e reposição de *stocks*

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens experienciais em situações-problemas, nomeadamente a demonstração e o estudo de casos, separados ou conjugados.

Os formandos/as deverão realizar atividades práticas em que preparem e sirvam pequenos-almoços, de acordo com os processos adequados e os serviços aplicáveis. Poderão ser identificadas as principais situações críticas, nomeadamente, a preparação e serviço de pequenos-almoços em *room service* para que os formandos/as tomem contacto e treinem as aptidões e atitudes fundamentais na preparação e serviço ao cliente. Os casos concebidos poderão também conter elementos relativos ao tipo de unidade hoteleira, contextualizando relativamente ao padrão de qualidade e exigência da tipologia de clientes.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos e utensílios do serviço de pequeno-almoço (*carro de serviço/guéridon*, máquinas e moinhos de café, talheres, taças, micro-ondas, grelhas, tostadeiras e torradeiras. Expositores. Equipamentos de proteção individual (luvas, touca, outros). Equipamentos e produtos de limpeza. Exemplos de manuais de funcionamento de equipamentos, maquinaria e instalações. Fichas técnicas. Tabelas nutricionais. Tabelas de temperaturas apropriadas. Normas de segurança e higiene alimentar. Enunciados de casos para analisar. Filmes pedagógicos para analisar.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 20

ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA EM HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

[Associada à UC 13. Atuar em situações de emergência em hotelaria e restauração]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** *Atuação em situações de emergência em hotelaria e restauração*
- 2. DURAÇÃO:** 50 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Atuação em situações de emergência relacionadas com doença súbita ou acidente

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência, para deteção e avaliação de situações de doença súbita ou acidente.
 - Selecionar e transmitir informação relativa à situação de emergência.
 - Identificar e aplicar os procedimentos para a realização dos curativos simples.

- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Gestão de situações de emergência

- Conceitos e princípios
- Tipos de emergência
- Âmbito de intervenção geral e de técnicos especializados
- Sistema integrado de emergência médica

Situações de emergência em hotelaria e restauração

- Tipos de doença e acidentes mais frequentes na receção e andares
- Tipos de doença e acidentes mais frequentes na cozinha, bar e restaurante
- Tipos de doença e acidentes mais frequentes nos SPA e centros de bem-estar
- Tipos de doenças e acidentes mais frequentes em atividades de lazer e desporto (por ex.: golfe)

Protocolos de atuação em situações de emergência

- Doença súbita
- Acidente
- Incêndio
- Evacuação
- Outras (ameaça de bomba, etc.)

A importância de cumprir os protocolos de atuação e de garantir as condições de segurança do local e do socorrista

Controlo emocional em situações de emergência

Procedimentos para a realização de curativos em ferimentos simples ou superficiais

- Cortes pouco profundos
- Queimaduras de 1º grau

Regras de segurança e saúde aplicáveis

Procedimentos para a gestão de resíduos

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Método demonstrativo, centrado na explicação e demonstração de tarefas seguida da realização de exercícios práticos. Poderão ser trabalhos alguns casos mais frequentes de emergências relacionadas com situações de doença súbita e acidente, em contexto de hotelaria e restauração.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Manual de primeiros socorros. Protocolos de atuação em situações de emergência. Protocolo de atuação em caso de doença súbita ou acidente. Contactos dos serviços de emergência. Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis. Equipamentos de proteção individual. Procedimentos para a gestão de resíduos.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Atuação em situações de emergência em restauração e hotelaria – segurança de pessoas e bens

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer os tipos de riscos, anomalias ou incidentes que possam pôr em causa a segurança de pessoas e bens.
- Identificar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência, relacionadas com a segurança de pessoas e bens.
- Selecionar e transmitir informação relativa à situação de risco e anómala detetada.
- Reconhecer a importância da permanente desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação, bem como, a prontidão dos meios de intervenção existentes no estabelecimento.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Gestão de situações de emergência em hotelaria e restauração – dimensão segurança de pessoas e bens

- Conceitos e princípios
- Riscos mais frequentes em contexto de hotelaria e restauração
- Âmbito de intervenção dos profissionais de hotelaria e restauração

Tarefas relacionadas com a segurança de pessoas e bens na hotelaria e restauração

- Controlo de entrada e saídas para deteção de situações anómalas
- Controlo de acesso de pessoas não autorizadas nas áreas restritas ou reservadas
- Reporte ao responsável de situações anómalas ou incidentes
- Gestão de alarmes de intrusão e incêndio
- Verificação da permanente desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação
- Assistência a pessoas e grupos em situações de risco e de emergência
- Ações preliminares de correção de anomalias de acordo com as instruções e os meios disponíveis, nomeadamente na prevenção de furtos, agressões, incêndios, inundações, explosões, ameaças de bombas, outras

Protocolos de atuação em situações de emergência

- Furtos
- Incêndios
- Inundações
- Explosões
- Ameaças de bomba
- Pessoas perdidas (crianças, pessoas com deficiência, outras)
- Sismo
- Outras

A importância de cumprir os protocolos de atuação e de garantir a permanente desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação, bem como, a prontidão dos meios de intervenção existentes no estabelecimento

Controlo emocional em situações de emergência

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Método demonstrativo, centrado na explicação e demonstração de tarefas seguida da realização de exercícios práticos. Poderão ser trabalhadas situações concretas, tais como, atuação em situação de furto, em ameaça de bomba, em deteção de objeto estranho, mais frequentes em contexto de hotelaria e restauração.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Protocolos de atuação em situações de emergência. Contactos dos serviços de emergência. Exemplos de planos de emergência. Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis. Equipamentos de proteção individual.

BOLSA
UFCD DE ESPECIALIZAÇÃO EM RECEÇÃO DE CAMPOS DE GOLFE

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 28

O GOLFE ENQUANTO ÁREA DE NEGÓCIO

[Sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: O golfe enquanto área de negócio

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa/Especialização em Receção de Campos de Golfe

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer a atividade de golfe como produto relevante para a atividade turística nacional.
- Identificar a estrutura e regulamento da atividade de golfe.
- Caracterizar os principais serviços e produtos desenvolvidos no golfe.
- Identificar os principais normativos reguladores da atividade de golfe.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Estrutura e regulamento da atividade de golfe

- Estrutura e desenvolvimento do golfe
- Torneios, regras e arbitragem
- *Handicaps*
- Normas e regulamentos da prática de golfe

O golfe enquanto produto turístico

Tecnologia, equipamento e *custom fitting*

- Tecnologia e equipamentos
- *Custom fitting*

Técnicas de golfe

Legislação fundamental da atividade turística

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a atividade do golfe, reconhecimento da sua relevância económica e social para o desenvolvimento do Turismo em Portugal e os aspetos centrais da prestação do serviço.

Poderão ser realizadas visitas de estudo a diversos campos de golfe para reconhecer as diferentes formas de organização, classificação do campo, etc.

Na formação de ativos, a estratégia poderá passar por solicitar aos/às formandos/as para realizarem um trabalho de projeto em que contextualizem as suas experiências profissionais, enquadrando-as em termos de tipologia de campo de golfe, estrutura organizacional e serviços prestados.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentos estratégicos sobre a atividade do Golfe e o Turismo em Portugal (por ex.: Plano Estratégico Nacional do Turismo). Legislação e documentos normativos sobre o golfe. *Sites* para pesquisa de informação, nacional e internacional (por ex.: Federação Portuguesa de Golfe, Turismo de Portugal). Filmes sobre a atividade de golfe.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 29

SISTEMA DE RESERVAS EM CAMPOS DE GOLFE

[Associada à UC 16. Gerir as reservas de serviço do campo de golfe]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Sistema de reservas em campos de golfe

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Receção de Campos de Golfe

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar os procedimentos de gestão de reservas (registo, consulta, alterações no sistema de reservas, outros).
- Interpretar os pedidos de reservas de clientes individuais ou entidades diversas em diferentes línguas.
- Identificar e aplicar técnicas de atendimento presencial e telefónico a clientes de campos de golfe.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios de funcionamento do golfe
O golfe enquanto atividade desportiva e turística
Organização de campo de golfe e tipos de serviços disponíveis
O golfe em Portugal e o seu impacto na economia do turismo
Conceitos e princípios de funcionamento do golfe (terminologia, regras, equipamentos, etiqueta do golfe)
Condições ou acordos especiais na utilização dos campos de golfe
Principais sistemas de reservas e suas funcionalidades

Informações fornecidas pelos sistemas de reserva *online*

- Disponibilidades e preços
- Gestão de pacotes e ofertas especiais
- Pré-controlo de pagamentos
- Registo de clientes
- Outras

Procedimentos para criação e atualização da ficha de cliente

Procedimentos para emissão de *voucher*

Procedimentos para atuação em situações anómalas (falhas de segurança, outras)

Termos e condições da reserva e da prestação de serviços

Pacotes e ofertas especiais para clientes e empresas

Atendimento ao cliente em campos de golf

- Conceitos e princípios do atendimento presencial e telefónico
- Procedimentos para operar os diferentes meios de comunicação (telefone, fax, *email*, outros)
- Informação relativa às características do campo de golfe e serviços prestados

Aplicação informática e funcionalidades a utilizar

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas baseadas em situações-problemas, que permitam aos/às formandos/as contactar com as formas de organização dos campos de golfe e com as funcionalidades do sistema de reservas, refletindo acerca das principais exigências e responsabilidades da função de rececionista de campos de golfe.

Os estudos de caso, conjugada com a pesquisa individual ou grupo e ainda as simulações relativamente às dimensões comportamentais, são as sugestões centrais para o desenvolvimento da unidade de formação.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Aplicação informática de reserva. Equipamentos de comunicação. Exemplos de procedimentos e normas internas para o registo de reserva, alterações e cancelamentos. Exemplos de tabelas de preços e condições aplicáveis a clientes individuais e outros tipos de entidades, nacionais e estrangeiras. Exemplos de procedimentos para atuação em caso de anomalia do sistema de reserva *online*. Enunciado de caso para analisar. Filmes pedagógicos sobre o golfe.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 30

ASSISTÊNCIA AO CLIENTE NO SERVIÇO DE RECEÇÃO DE CAMPOS DE GOLFE

[Associada à UC 16. Prestar assistência a clientes do campo de golfe]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Assistência ao cliente no serviço de receção de campos de golfe

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

- Nuclear
- Bolsa/Especialização em Receção de Campos de Golfe

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e caracterizar os equipamentos de golfe.
- Identificar e aplicar técnicas de atendimento ao cliente.
- Selecionar e aplicar normas protocolares.
- Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de registo de resultados e *handicap*.
- Interpretar os normativos e procedimentos relativos ao registo documental dos clientes nacionais e estrangeiros.
- Identificar e aplicar estratégias de gestão de reclamações.
- Selecionar e aplicar procedimentos de gestão de reclamações.
- Reconhecer o âmbito de atuação do rececionista na gestão de reclamações (responsabilidade e autonomia).

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Organização e procedimentos de receção de campos de golfe

- Entrega e receção de valores para depósito na receção
- Aluguer de equipamentos
- Registo e faturação do aluguer
- Tabela de preços e condições de aluguer

Equipamentos de golfe e suas características

Técnicas de atendimento ao cliente

Tipologia de clientes de campos de golfe, suas características e necessidades

Normas protocolares aplicáveis ao atendimento a cliente

Conceitos e normas fundamentais de contabilidade e faturação

- Emissão de faturas e documentos contabilísticos
- Formas de pagamento

Serviços de apoio ao cliente

- Receção e entrega de mensagens e correspondência
- Marcação de serviços
- Outras

Gestão dos resultados e *handicap*

- Procedimentos de registo
- Funcionalidades do sistema informático

Gestão de reclamações em contexto turístico

- Âmbito de intervenção do rececionista (responsabilidade e autonomia)
- Conceitos e princípios fundamentais da gestão de reclamações
- Conceitos e princípios fundamentais de gestão das emoções
- Estratégias de gestão de reclamações

Procedimentos de gestão de reclamações

Sistema informático e suas funcionalidades (registos, aluguer, faturação, outras)

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas baseadas em situações-problemas, que permitam aos formandos/as contactar com as várias dimensões da assistência a clientes em campos de golfe, os procedimentos a cumprir nas várias tarefas, incluindo as funcionalidades do sistema de registo de resultados e *handicap*.

Os estudos de caso conjugados com a pesquisa individual ou grupo, e ainda as simulações relativamente às dimensões comportamentais, são as sugestões centrais para o desenvolvimento da unidade.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Sistema informático de registo e faturação do aluguer de equipamentos. Sistema informático de registo de resultados e *handicap*. Exemplos de folhetos e documentos com informações relativamente a equipamentos do golfe (nomeadamente como escolher tacos, sapatos, bolas, etc.). Exemplos de procedimentos relativamente ao aluguer de equipamentos. Normas aplicáveis à gestão de reclamações. Enunciado de estudo de caso para analisar. Grelha de observação para a simulação de atendimento ao cliente.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 31

PROMOÇÃO DE VENDAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS AO CLIENTE EM CAMPOS DE GOLFE

[Associada à UC 17. Promover e vender produtos e serviços a clientes do campo de golfe]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Promoção de vendas de produtos e serviços ao cliente em campos de golfe
- 2. DURAÇÃO:** 50 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa/Especialização em Recepção de Campos de Golfe

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Estratégias de comunicação e *marketing* na atividade de golfe

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar os conceitos e fundamentos do *marketing*.
 - Reconhecer os diferentes tipos de clientes, suas necessidades e expectativas.
 - Distinguir as estratégias de *marketing-mix* aplicada ao golfe.
 - Distinguir e caracterizar os tipos de serviços prestados no âmbito do golfe (aluguer ou venda de equipamentos, participação em eventos, entre outros).
 - Distinguir e caracterizar os produtos associados à atividade do golfe.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios de *marketing*

 - Conceito e fundamentos do *marketing*
 - Mercado
 - Amostra
 - Plano de *marketing*
 - Ferramentas de *marketing*

Tipologia de clientes de campos de golfe, suas características e necessidades
Estratégias de *marketing-mix* aplicada ao golfe
- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Para as aprendizagens desta subunidade de formação poderão ser conjugadas as técnicas do estudo de caso e o trabalho de pesquisa, para além das técnicas, expositiva e interrogativa, para a explicitação dos conceitos de *marketing* e suas principais técnicas. Será desejável que a abordagem seja contextualizada na atividade de golfe, procurando dar exemplos específicos do tipo de clientes e suas necessidades, podendo estes ser dados pelo/a formador/a ou pesquisados pelos/as formandos/as. No caso da formação de ativos, será de promover a partilha de experiências e conhecimentos dos/as formandos/as.

Poderão ser analisados casos de planos de *marketing*, para situações fictícias ou reais. A visita de estudo a campos de golfe ou possibilidade de ouvir depoimento de profissionais que atuam na área serão atividades didáticas de grande potencialidade pedagógica.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Excerto de plano de *marketing* para campo de golfe. Exemplos de normas do registo e faturação de produtos e serviços.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Estratégias de promoção e vendas em campos de golfe

4. DURAÇÃO: 25 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar técnicas de promoção e *marketing* de serviços prestados em campos de golfe.
- Interpretar e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas.
- Identificar e aplicar procedimentos para elaboração de propostas comerciais.
- Interpretar e aplicar procedimentos de produtos e serviços prestados (aluguer ou venda de equipamentos, participação em eventos, outros).
- Interpretar as condições ou acordos especiais de venda de produtos e serviços.
- Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de faturação.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos de serviços prestados e eventos organizados nos campos de golfe

- Características dos serviços prestados
- Características dos eventos organizados no golfe (torneios, circuitos, aulas, entre outros)
- Condições e acordos com entidades particulares e empresariais (operadores, empresas, particulares, entre outros)

Estratégias de promoção e vendas de produtos e serviços em campos de golfe

- Os canais convencionais
- Os canais *online*

Propostas comerciais para serviços e eventos organizados em campos de golfe

- Estrutura de proposta comercial
- Regras de escrita comercial
- Condições e acordos com entidades

Procedimentos contabilísticos a aplicar aos produtos e serviços prestados

- Emissão de faturas/recibos
- Atualização de contas correntes
- Emissão de extratos de conta
- Meios de pagamento

Sistema informático e funcionalidades da aplicação contabilística

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de várias técnicas pedagógicas, com destaque para o estudo de caso, o trabalho de projeto (para realização de pequeno projeto de *marketing* para um dado produto/evento), a simulação (de atendimento) e ainda a demonstração para a aprendizagem sobre sistema informático.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Excerto de plano de *marketing* de campo de golfe. Exemplos de procedimentos internos relativamente à venda de produtos e do campo de golfe. Exemplos de tabela de preços, condições e acordos especiais com clientes. Exemplos de propostas de venda de produtos ou serviços. Sistema informático e aplicação de faturação. Enunciados de casos e exercícios. Filmes pedagógicos.

BOLSA

UFCD DE ESPECIALIZAÇÃO EM RECEÇÃO DE SPA E DE CENTROS DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 32

O TURISMO DE SAÚDE E BEM-ESTAR

[Sem UC associada]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: O Turismo de Saúde e Bem-estar

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

Nuclear

Bolsa/Especialização em Receção de SPA, Centros de Estética e Bem-estar

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Reconhecer o turismo de saúde e bem-estar como produto relevante para a atividade turística nacional.
- Caracterizar os principais serviços e produtos do turismo de saúde e bem-estar.
- Identificar os principais normativos reguladores do turismo de saúde e bem-estar.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

- O turismo de saúde e bem-estar e a sua relevância na atividade turística nacional
- Produtos e serviços do turismo de saúde e bem-estar
- Características dos produtos e serviço dos SPA e Centros de bem-estar
- Legislação fundamental do turismo de bem-estar

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com o turismo de saúde e bem-estar, reconhecimento da sua relevância económica e social para o desenvolvimento do Turismo em Portugal e os aspetos centrais da prestação do serviço, em especial do relativo ao turismo de bem-estar.

Poderão ser realizadas visitas de estudo a SPA e centros de estética e bem-estar, integrados ou não em unidade hoteleiras, para reconhecer as diferentes formas de organização, produtos e serviços prestados, etc.

Na formação de ativos, a estratégia poderá passar por solicitar aos formandos/as para realizarem um trabalho de projeto em que contextualizem as suas experiências profissionais, enquadrando-as em termos de tipologia de centros, estrutura organizacional e serviços prestados.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentos estratégicos sobre o turismo de saúde e bem-estar (por ex.: Plano Estratégico Nacional do Turismo). Legislação e documentos normativos sobre o turismo de saúde e bem-estar. *Sites* para pesquisa de informação, nacional e internacional (por ex.: Associação do Turismo de Saúde e Bem-Estar, Turismo de Portugal).

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 33

SISTEMAS DE RESERVAS EM SPA E DE CENTROS DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR

[Associada à UC 18. Gerir o agendamento de tratamentos de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Sistemas de reservas em SPA e de Centros de Estética e Bem-estar

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

Nuclear

Bolsa/Especialização Recepção de SPA, Centros de Estética e Bem-estar

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar os procedimentos de gestão de reservas em SPA, centros de estética e de bem-estar (registo, consulta, alterações no sistema de reservas, outros).
- Interpretar os pedidos de reservas de clientes individuais ou entidades diversas.
- Identificar e aplicar técnicas de atendimento presencial e telefónico a clientes de SPA, centros de estética e de bem-estar.

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios de funcionamento dos centros de SPA, estética e bem-estar

A relevância dos centros de SPA, estética e bem-estar na atividade turística

Organização dos centros e tipos de serviços disponíveis

Condições ou acordos especiais na utilização dos centros

Principais sistemas de reservas e suas funcionalidades

Informações fornecidas pelos sistemas de reserva *online*

- Agendamento dos serviços/tratamentos
- A escolha do terapeuta
- Disponibilidades e preços
- Gestão de pacotes e ofertas especiais
- Pré-controlo de pagamentos
- Registo de clientes
- Entre outras

Procedimentos para criação e atualização da ficha de cliente

Procedimentos para emissão de *voucher*

Procedimentos para atuação em situações anómalas (falhas de segurança, outras)

Termos e condições da prestação dos serviços (termos de responsabilidade, consentimento informado, outros)

Pacotes e ofertas especiais para clientes individuais e empresas

Atendimento ao cliente em centros de bem-estar

- Conceitos e princípios do atendimento presencial e telefónico
- Procedimentos para operar os diferentes meios de comunicação (telefone, fax, *email*, outros)
- Informação relativa às características do centro e dos serviços prestados

Aplicação informática e funcionalidades a utilizar

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas baseadas em situações-problemas, que permitam aos/às formandos/as contactar com as formas de organização dos centros de estética e bem-estar e com as funcionalidades do sistema de reservas, refletindo acerca das principais exigências e responsabilidades da função de rececionista de centros de estética e bem-estar. Os estudos de caso, conjugada com a pesquisa individual ou grupo e ainda as simulações relativamente às dimensões comportamentais, são as sugestões centrais para o desenvolvimento da unidade de formação.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Aplicação informática de reserva. Equipamentos de comunicação. Documentação relativa aos serviços prestados no centro de bem-estar e suas características, incluindo benefícios e contra-indicações. Exemplos de procedimentos e normas para o registo de reserva, alterações e cancelamentos. Exemplos de tabelas de preços e condições aplicáveis a clientes individuais e outros tipos de entidades, nacionais e estrangeiras. Exemplo de contrato de prestação de serviços. Enunciado de caso para analisar. Filmes pedagógicos sobre centros de estética.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 34

ASSISTÊNCIA AO CLIENTE EM SPA, CENTROS DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR

[Associada à UC 19. Prestar assistência a clientes de SPA e de Centros de Estética e Bem-estar]

1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO: Assistência ao cliente em SPA, Centros de Estética e Bem-estar

2. DURAÇÃO: 25 horas

3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:

Nuclear

Bolsa/Especialização em Receção de SPA, Centros de Estética e Bem-estar

4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar técnicas de atendimento ao cliente em contexto de centros de bem-estar.
- Identificar e aplicar os procedimentos de acompanhamento dos clientes no centro de bem-estar.
- Aplicar técnicas de motivação e fidelização do cliente.
- Identificar os conceitos e princípios de gestão de reclamações.
- Selecionar e aplicar procedimentos de gestão de reclamações.
- Reconhecer o âmbito de atuação do rececionista na gestão de reclamações (responsabilidade e autonomia).

5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Conceitos e princípios de funcionamento dos centros de SPA, estética e bem-estar

Organização dos centros de estética e tipos de serviços disponíveis

Termos e condições da prestação de serviços em centros de bem-estar

Pacotes e ofertas especiais para clientes individuais e empresas

Técnicas de atendimento ao cliente

- Tipologia de clientes de centros de bem-estar suas características e necessidades
- Normas protocolares aplicáveis ao atendimento a cliente
- Informação relativa às características dos tratamentos, indicações, contraindicações, etc.

Acompanhamento e assistência ao cliente

- Esclarecimento de dúvidas
- Procedimentos de acompanhamento do cliente

Técnicas de motivação e fidelização do cliente

Gestão de reclamações em centros de bem-estar

- Âmbito de intervenção do rececionista
- Aspectos emocionais da reclamação
- Aspectos comunicacionais da reclamação
- Estratégias de gestão de reclamações

Procedimentos gerais gestão de reclamações

Sistema informático e suas funcionalidades

6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas baseadas em situações-problemas, que permitam aos/às formandos/as contactar com as várias dimensões da assistência a clientes em centros de bem-estar, os procedimentos a cumprir nas várias tarefas, incluindo os aspetos relacionados com a gestão de reclamações.

Os estudos de caso, conjugados com a pesquisa individual ou grupo e ainda as simulações relativamente às dimensões comportamentais, são as sugestões centrais para o desenvolvimento da unidade de formação.

7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Exemplos de folhetos e documentos com informações relativamente a serviços/tratamentos prestados em SPA, centros de estética e bem-estar. Exemplos de normas de aplicação em caso de reclamação. Enunciado de caso para analisar. Grelha de observação para a simulação de atendimento ao cliente.

FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 35

PROMOÇÃO E VENDAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS AO CLIENTE EM SPA E CENTROS ESTÉTICA E BEM-ESTAR

[Associada à UC 20. Promover e vender produtos e serviços a clientes em SPA e Centros de Estética e Bem-estar]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Promoção e vendas de produtos e serviços ao cliente em SPA e Centros de Estética e Bem-Estar
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
 - Nuclear
 - Bolsa/Especialização em Recepção de SPA, Centros de Estética e Bem-estar

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1

Estratégias de comunicação e *marketing* em SPA e Centros de Estética e Bem-estar

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

 - Identificar os conceitos e fundamentos do *marketing*.
 - Reconhecer os diferentes tipos de clientes, suas necessidades e expectativas.
 - Distinguir as estratégias de *marketing-mix* aplicada a centros de bem-estar.
 - Distinguir e caracterizar os tipos de serviços prestados nos centros de bem-estar.
 - Distinguir e caracterizar os produtos vendidos em centros de bem-estar.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios de *marketing*

Conceito e fundamentos do *marketing*

 - Mercado
 - Amostra
 - Plano de *marketing*
 - Ferramentas de *marketing*

Tipologia de clientes dos centros de bem-estar, suas características e necessidades

Estratégias de *marketing-mix* aplicada ao turismo de bem-estar

- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Para as aprendizagens desta subunidade de formação poderão ser conjugadas as técnicas do estudo de caso e o trabalho de pesquisa, para além das técnicas, expositiva e interrogativa, para a explicitação dos conceitos de *Marketing* e suas principais técnicas. Será desejável que a abordagem seja contextualizada no turismo de bem-estar, procurando dar exemplo específicos dos tipos de clientes e suas necessidades, podendo estes ser dados pelo/a formador/a ou pesquisados pelos formandos/as. No caso da formação de ativos, será de promover a partilha de experiências e conhecimentos dos formandos/as.

Poderão ser analisados casos de planos de *marketing*, para situações fictícias ou reais. A visita de estudo a SPA, centros de estética e outros de bem-estar ou possibilidade de ouvir depoimento de profissionais que atuam na área, serão atividades didáticas de grande potencialidade pedagógica.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Excerto de plano de *marketing* para centros de bem-estar; Exemplos de normas do registo e faturação de produtos e serviços.

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

Promoção e aconselhamento de produtos e serviços em SPA e Centros de Estética e Bem-estar

4. DURAÇÃO: 50 horas

5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:

- Identificar e aplicar técnicas de promoção e *marketing* de serviços prestados em centros de SPA e de bem-Estar.
- Interpretar e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas.
- Identificar e aplicar procedimentos para elaboração de propostas comerciais.
- Interpretar e aplicar procedimentos de venda de produtos e serviços prestados.
- Interpretar as condições ou acordos especiais de venda de produtos e serviços.
- Selecionar e utilizar as funcionalidades da aplicação informática de faturação.

6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Tipos de serviços prestados em centros de bem-estar

- Características dos serviços prestados
- Benefícios, indicações e contraindicações
- Condições e acordos com entidades particulares e empresariais (operadores, empresas, particulares, outras)
- Pacotes promocionais e programas especiais

Estratégias de promoção e vendas de produtos e serviços em centros de bem-estar

- Os canais convencionais
- Os canais *online*

Propostas comerciais para serviços e eventos organizados em campos de golfe

- Estrutura de proposta comercial
- Regras de escrita comercial
- Condições e acordos com entidades

Procedimentos contabilísticos a aplicar aos produtos e serviços prestados

- Emissão de faturas/recibos
- Atualização de contas correntes
- Emissão de extratos de conta
- Meios de pagamento

Sistema informático e funcionalidades da aplicação contabilística

7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de várias técnicas pedagógicas, com destaque para o estudo de caso, o trabalho de projeto (para realização de pequeno projeto de *marketing* para um dado serviço prestado no centro de bem-estar ou pacote de serviços), a simulação (de atendimento) e ainda a demonstração para a aprendizagem sobre sistema informático.

8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Excerto de plano de *marketing*. Exemplos de procedimentos internos relativamente à venda de produtos e serviços. Exemplos de tabela de preços, condições e acordos especiais com clientes. Exemplos de propostas de venda de produtos ou serviços. Sistema informático e aplicação de faturação. Enunciados de casos e exercícios. Filmes pedagógicos.