



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DA CAPARICA
PLANIFICAÇÃO ANUAL- 2020-2021
CURSO/CICLO: PROFISSIONAL DE DE TECNICO DE
RECECIONISTA DE HOTEL
DISCIPLINA/UFCD: AAC/3439
ANO: 3º



Semestres	Nº de aulas Previstas
1º	33
2º	17
TOTAL	50

DOMÍNIO/TEMA/UFCD	SUBDOMÍNIO/SUBTEMA	Nº DE AULAS
<p>Unidade de formação de curta duração:</p> <p>3439 - Prestação de serviço técnico/administrativos ao cliente</p>	<ul style="list-style-type: none">• Entrega das chaves, cartões e acompanhamento e instalação dos hóspedes no quarto• Entrega de bagagens nos quartos• Atualização do ficheiro histórico de clientes• Comunicação interdepartamental para instalação e assistência aos hóspedes• Normas protocolares no atendimento de clientes especiais• Técnicas de <i>marketing</i> de produtos e serviços (hoteleiros ou não)• Características de atratividade e respetivas técnicas promocionais• Técnicas de organização do trabalho <ul style="list-style-type: none">○ Interligação da receção com os outros serviços○ Técnicas de organização pessoal da informação recebida ou a transmitir○ Procedimentos de registo, controlo e atualização dos dados nos programas informáticos respetivos○ Documentação do serviço de receção, organização, preenchimento, elaboração, distribuição○ Conceito, finalidades e normas gerais de organização e manutenção de arquivos	50 aulas