



S I S T E M A
N A C I O N A L
DE QUALIFICAÇÕES

Qualificação Profissional

RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS
HRT006_4

Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)	4
UC1: Executar e controlar o desenvolvimento de acções comerciais e reservas em alojamentos (UC25_4)	4
UC2: Realizar as actividades específicas da recepção em alojamentos (UC26_4)	6
UC3: Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente, nos serviços de hotelaria (UC27_3)	9
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	14
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	15
MF1: Acções comerciais e reservas em alojamentos (MF25_4)	15
Unidade Formativa 1: UF22 - Reservas em alojamentos	15
Unidade Formativa 2: UF23 - Atendimento ao cliente em alojamentos	19
MF2: Recepção e atendimento ao cliente (MF26_4)	21
Unidade Formativa 1: UF24 – O departamento de recepção em alojamentos	21
Unidade Formativa 2: UF23 - Atendimento ao cliente em alojamentos	24
MF3: Inglês profissional para os serviços de hotelaria (MF27_3)	26
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	30

PERFIL PROFISSIONAL

HRT006_4

RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT006_4	Denominação	RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS
Nível	4	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Assegurar o serviço de recepção da unidade hoteleira (Hotel ou estabelecimento similar), atendendo, acolhendo e apoiando os clientes, antes, durante e no final da sua estadia, de acordo com a planificação geral do estabelecimento, desenvolvendo e assegurando a prestação dos serviços, caso necessário, utilizando a língua inglesa.		
Unidades Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Executar e controlar o desenvolvimento de acções comerciais e reservas em alojamentos.	UC25_4
	2	Realizar as actividades específicas da recepção em alojamentos.	UC26_4
	3	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente nos serviços de hotelaria.	UC27_3
Ambiente profissional	Âmbito profissional: Desenvolve a sua actividade em todo o tipo de estabelecimentos hoteleiros e outros alojamentos turísticos tais como apartamentos turísticos, parques de campismo e caravanismo, empreendimentos de turismo de habitação, empreendimentos de turismo no espaço rural, cruzeiros e outros. Também enquadra-se em determinadas entidades dedicadas à distribuição turística, tais como sistemas de distribuição, representantes da área da prestação de serviços: consultórios, firmas de advogados, universidades, escolas.		
	Sectores produtivos: Esta qualificação situa-se, fundamentalmente, no sector da hotelaria e, especialmente, no subsector de alojamento turístico, embora também possa localizar-se em sectores que englobam determinado tipo de alojamentos não turísticos (residências de estudantes, de 3ª idade, etc.). Do mesmo modo, e em menor medida, localiza-se no subsector da distribuição turística, sobretudo em centrais de reservas hoteleiras.		
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: (CNP. 2010) 422205 Recepcionista de Hotel 422290 Outros recepcionistas e trabalhadores similares		

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: EXECUTAR E CONTROLAR O DESENVOLVIMENTO DE ACÇÕES COMERCIAIS E RESERVAS EM ALOJAMENTOS

Código: UC25_4

Nível: 4

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Gerir as reservas de quartos e outros serviços do hotel de modo a obter os melhores índices de ocupação e produção possíveis.

- CD 1.1. Os modelos de actuação que se propõem estão em função da política comercial da empresa, da regulamentação vigente em matéria de tarifas e reservas e de toda a oferta do estabelecimento.
- CD 1.2. Os formulários e documentos necessários para a gestão de reservas são preenchidos devidamente e transferidos de forma manual ou informatizada, cumprindo os prazos estabelecidos.
- CD 1.3. As reservas são planificadas para optimizar a ocupação a curto, médio e longo prazo, dependendo do tipo de estabelecimento.
- CD 1.4. A informação relativa à gestão de reservas é processada e arquivada adequadamente, organizando os dados estatísticos, particularmente relativos a:
 - Previsão da ocupação;
 - Clientes não apresentados “no show”;
 - Modificações;
 - Cancelamentos;
 - Dados de empresas e clientes;
 - Garantias;
 - Correspondência e mensagens.
- CD 1.5. As conclusões operacionais obtidas são transferidas no tempo e no formato estabelecidos aos departamentos ou ao pessoal implicado.

EC2: Recolher e analisar a informação que seja útil para participar na planificação comercial do estabelecimento.

- CD 2.1. As directrizes comerciais da entidade são estudadas e integradas nos planos do departamento.
- CD 2.2. A oferta de serviços da entidade, em relação à concorrência é analisada, conhecendo os seus aspectos diferenciadores e a sua posição competitiva.
- CD 2.3. As fontes de informação são identificadas e seleccionadas adequadamente para a obtenção de informação sobre o mercado, produto, preço e distribuição do serviço de alojamento da própria empresa ou da concorrência.
- CD 2.4. A informação relacionada com a clientela é obtida para conhecer a procura actual e potencial.
- CD 2.5. As ideias, sugestões e dados são recolhidos e transmitidos aos responsáveis pela definição e desenvolvimento da planificação comercial da empresa, mediante a emissão de relatórios ou de outros documentos requeridos.

EC3: Participar na definição de determinadas acções comerciais, executando-as de acordo com a planificação realizada.

- CD 3.1. As actividades de promoção e outras próprias da comercialização são propostas com base no conhecimento do mercado, para a definição de acções comerciais.
- CD 3.2. Os recursos necessários para levar a cabo as acções comerciais definidas são objectos de organização, no seu âmbito de responsabilidade, com critérios de eficiência e eficácia.

- CD 3.3.** As acções definidas nos planos comerciais são implementadas no seu âmbito de responsabilidade, de acordo com os objectivos fixados.
- CD 3.4.** O material promocional e as ofertas estipuladas são distribuídos realizando visitas promocionais a clientes actuais ou potenciais.
- CD 3.5.** As acções comerciais implementadas são analisadas e avaliadas, transferindo as conclusões e as sugestões de alterações oportunas aos responsáveis pela definição e desenvolvimento da planificação comercial da empresa.

EC4: Atender os pedidos e as queixas apresentadas pelos clientes, de modo a garantir-lhes a máxima satisfação, conforto e segurança.

- CD 4.1.** Os desejos do cliente, se possível, são satisfeitos com a maior celeridade, respeitando ao mesmo tempo as normas do estabelecimento.
- CD 4.2.** As queixas ou reclamações dos clientes são atendidas com amabilidade, eficácia e máxima descrição, anotando-as por escrito e tomando as medidas necessárias para a sua resolução e cumprindo as normas vigentes.
- CD 4.3.** As modificações produzidas nos serviços prestados ao cliente são comunicadas ao pessoal dependente e aos demais departamentos implicados, de maneira adequada e em tempo útil, seguindo os procedimentos estabelecidos, para se adequar administrativamente à nova situação.
- CD 4.4.** Os procedimentos adoptados em situações adversas são os estabelecidos e adequados a cada situação.
- CD 4.5.** A comunicação com os clientes é fluida, utilizando o meio mais eficaz, para poder conseguir uma boa interacção e compreensão na comunicação.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamento informático: *software* específico, impressora, Intranet, *Website* do estabelecimento. Equipamentos audiovisuais. Instrumentos de telecomunicações. Equipamentos, mobiliário e material de escritório, Material turístico, Dicionário, Material promocional, Equipamentos de segurança e vigilância, Materiais de apoio aos deficientes, Equipamentos de transporte e acesso dentro do estabelecimento, Instrumentos de Comunicação Interna.

Produtos e resultados:

Análise e conclusões sobre o mercado, produto, preço e canais de distribuição. Bases de dados actualizadas de clientes actuais e potenciais. Acções comerciais. Ofertas e propostas de colaboração com os clientes. Captura de operações reais e clientes. Relatórios finais sobre os resultados e níveis de execução dos programas comerciais. Obter o índice de satisfação dos clientes. Equipamentos envolvidos na definição da política comercial. Reservas e depósitos. Gestão de preços.

Informação utilizada ou gerada:

Dados sobre o mercado, produto, preço e canais de distribuição. Bases de dados e directórios. Relatórios e listagens. Material promocional: folhetos, catálogos e DVD. Informações fornecidas por clientes, documentos internos de informação sobre políticas e programas da empresa, processos, procedimentos e métodos de funcionamento, bem como acordos, contractos com clientes, suportes de informação interdepartamental e informações hierárquicas.

UC2: REALIZAR AS ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DA RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS

Código: UC26_4

Nível: 4

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Organizar a prestação de serviço de recepção, determinando os processos adequados e rentáveis.

CD 1.1. Os processos escolhidos são adequados para conseguir a maior eficácia na prestação de serviços, com base nos meios disponíveis e em função da modalidade do estabelecimento.

CD 1.2. O espaço físico é organizado da forma mais eficaz, tendo em conta:

- A adaptação dos meios disponíveis;
- O estabelecimento de um fluxo de trabalho o mais correcto e rápido possível;
- A optimização das tarefas e circuitos, adaptando-se: aos princípios básicos de ergonomia, segurança e higiene.

CD 1.3. Os procedimentos específicos que se estabelecem para a prestação do serviço são desenvolvidos adequadamente, tendo em conta as características do estabelecimento: capacidade, categoria, localização, oferta, política da empresa, tipologia de clientes, etc.

CD 1.4. Os procedimentos de controlo são estabelecidos e permitem determinar a capacidade e a eficácia dos processos do departamento.

CD 1.5. Os instrumentos necessários para que a equipa dependente realize o seu trabalho de forma eficiente são determinados de forma a facilitar a coesão, a motivação, a formação, o controlo interno e a avaliação de resultados.

EC2: Realizar as actividades próprias do balcão, desde a chegada à saída do cliente, processando e gerindo a documentação necessária, segundo as normas da empresa ou estabelecimento.

CD 2.1. A verificação do estado das reservas de serviços e a sua disponibilidade é realizada coordenando e informando os departamentos implicados.

CD 2.2. A documentação necessária é preenchida para conseguir uma adequada prestação do serviço.

CD 2.3. Os quartos são distribuídos com o fim de obter a satisfação da procura e a optimização das reservas.

CD 2.4. No momento da chegada do cliente:

- Actua-se com rapidez e cortesia, dando as boas-vindas e efectuando a comprovação da reserva, de acordo com as normas da empresa;
- Os procedimentos de registo e abertura de conta aplicados seguem os protocolos estabelecidos pela empresa;
- A informação facilitada aos clientes sobre os serviços internos, assim como a entrega das correspondentes credenciais, são efectuadas no formato e no tempo estabelecidos;
- A informação que se proporciona é a procurada pelo cliente;
- A bagagem é transportada de forma profissional e eficaz;
- O protocolo estabelecido cumpre-se, tendo em conta o tipo de clientela, a modalidade, o tipo de estabelecimento e as normas internas;
- A confidencialidade no trato com o cliente é mantida constantemente.

CD 2.5. Durante a estadia no estabelecimento:

- A documentação é preenchida e arquivada segundo as regras do estabelecimento;
- Os serviços próprios de recepção tais como correspondência, mensagens, despertador, troco de moeda, aluguer de cofres, etc. são realizados com cortesia e profissionalidade;
- As estatísticas são realizadas de acordo com os procedimentos e modelos estabelecidos;
- Os débitos do cliente em cada sector do hotel são realizados de acordo com os procedimentos estabelecidos;

- A presença de indivíduos suspeitos é identificada para evitar, na medida do possível, roubos e furtos, informando sobre circunstâncias estranhas.

CD 2.6. A saída do cliente:

- A facturação de todos os serviços é comprovada e coordenada com os demais departamentos implicados;
- O sistema de pagamento acordado com o cliente é aplicado;
- A recolha da bagagem é ordenada, autorizando devidamente a saída;
- Na despedida do cliente actua-se de forma cortês, comprovando o nível de satisfação do cliente;
- Os procedimentos necessários para assegurar um rápido checkout são aplicados.

EC3: Utilizar técnicas e meios externos e internos de comunicação adequados às necessidades de cada tipo de cliente, atendendo-o com a finalidade de satisfazer as suas expectativas e assegurando a transferência de informação interdepartamental.

CD 3.1. Os meios técnicos de comunicação disponíveis tais como, internet, intranet, telefonia, megafonia, telefax, etc. são utilizados de forma responsável, seleccionando o mais adequado em função da situação.

CD 3.2. As instruções ou ordens acerca de mudanças são transmitidas na equipa de trabalho de forma correcta e clara para assegurar o cumprimento dos serviços prestados aos clientes.

CD 3.3. As comunicações, tanto externas como internas, chegam aos destinatários adequados, mantendo-se uma absoluta reserva e assegurando a confidencialidade dos mesmos.

CD 3.4. As acções comunicativas são coordenadas para obter a satisfação do cliente, actuando com a maior celeridade possível.

CD 3.5. O atendimento directo ao cliente face a pedidos, sugestões e queixas é realizado, seguindo a política da empresa e cumprindo a legislação vigente.

EC4: Supervisionar os processos de facturação, processando a documentação necessária, e gerir a informação decorrente da prestação de serviço de alojamento e demais serviços do hotel, permitindo um adequado controlo económico e administrativo do mesmo.

CD 4.1. O controlo económico e administrativo dos serviços prestados é obtido estabelecendo uma boa coordenação com os departamentos implicados de forma rápida, exacta e eficaz e aplicando as medidas necessárias para a correcção de possíveis desvios.

CD 4.2. Os serviços prestados e a sua respectiva cobrança são comprovados para assegurar que correspondem ao facturado com o cliente ou com o canal de distribuição.

CD 4.3. Os depósitos, pré-pagamentos, listas de devedores, etc., são verificados detalhadamente, em coordenação com o departamento de administração, facilitando o estabelecimento de medidas correctivas e a aplicação de um controlo contabilístico.

CD 4.4. As bases de dados de empresas e clientes são criadas e mantêm-se actualizadas correctamente para facilitar a comunicação entre os mesmos.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamento informático: *software* específico, impressora, Internet e Intranet, Website do estabelecimento. Equipamentos audiovisuais. Instrumentos de telecomunicações. Equipamentos, mobiliário e material de escritório Material turístico, Dicionário, Material promocional, Equipamentos de segurança e vigilância, Materiais de apoio aos deficientes, Equipamentos de transporte e acesso dentro do estabelecimento, Instrumentos de Comunicação Interna.

Produtos e resultados:

Prestação do serviço de alojamento requerido pelo cliente. Atendimento aos clientes. Facturação e cobrança dos serviços. Controle dos serviços utilizados pelos clientes. Atendimento e gestão das comunicações internas e externas. Informações sobre a Gestão à Direcção do estabelecimento. Documentos oficiais formalizados (ficha de queixa policial, folha de reclamações, relatórios estatísticos, cambio de moeda, etc.). Documentos de controlo de caixa formalizada. Documentação de controlo e reposição de materiais e modelos de documentos formalizados.

Informação utilizada ou gerada:

Manual de elaboração de relatórios e estatísticas. Manuais de técnica de atendimento e recepção de clientes. Manuais de arquivo e gestão de informações. Manual de busca e localização de falhas e incidentes. Manual de organização do trabalho na recepção. Manual de controlo e manutenção de equipamentos de segurança. Informações aos clientes sobre o funcionamento e os serviços do estabelecimento e sobre os serviços e os recursos dos arredores. Informação interna referente às políticas e programas da empresa, aos processos, procedimentos e métodos de operação e aos acordos e contractos com clientes.

UC3: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO INDEPENDENTE, NOS SERVIÇOS DE HOTELARIA

Código: UC27_3

Nível: 3

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressos pelos clientes e fornecedores, numa velocidade normal no âmbito da hotelaria, com o objectivo de prestar um serviço adequado e satisfazer as solicitações de clientes e fornecedores.

CD 1.1. A expressão oral do cliente ou do profissional em inglês, empregando uma linguagem *standard* é interpretada sem dificuldade em situações previsíveis tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento;
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas;
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector;
- Atendimento aos fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro;
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos;
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores;
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.

CD 1.2. A compreensão oral complexa em inglês é interpretada no essencial adequando a interpretação aos diferentes condicionalismos que podem afectar a mesma.

EC2: Interpretar, sem precisar de um dicionário, documentos de complexidade média escritos em inglês, no âmbito da hotelaria, para obter informação, processá-la e levar a cabo as acções oportunas.

CD 2.1. A documentação escrita em inglês relativa a instruções, cartas, *faxes*, correios electrónicos e notas é interpretada com agilidade em situações previsíveis tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade hoteleira;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens, cartas, *faxes* ou correios electrónicos;
- Informação sobre alojamentos, serviços e tarifas.

CD 2.2. A compreensão escrita em inglês ocorre adequando a interpretação aos condicionantes que podem afectar à mesma.

EC3: Expressar aos clientes e aos fornecedores em inglês, mensagens orais fluentes, de complexidade média, no âmbito da hotelaria, em situações de comunicação presencial ou à distância, com o objectivo de prestar um serviço adequado, conseguir a satisfação do cliente e trocar informação com outros profissionais.

CD 3.1. A expressão oral em inglês é realizada produzindo mensagens coerentes, que empregam um vocabulário amplo relacionado com a actividade hoteleira e são emitidos com fluidez em encontros e conversas relativas a situações próprias do serviço de alojamento, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento;
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas;
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector;
- Atendimento aos fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro;
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços de alojamentos;

- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores;
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.

CD 3.2. A expressão oral em inglês ocorre tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

EC4: Produzir em inglês documentos escritos de complexidade média, gramaticalmente e ortograficamente correctos, necessários para o cumprimento eficaz da sua responsabilidade e para garantir os procedimentos dos serviços de alojamento, utilizando um vocabulário amplo próprio da sua área profissional.

CD 4.1. A expressão escrita em inglês é processada produzindo instruções, cartas, faxes, correios electrónicos e notas coerentes, inteligíveis e correctos na gramática e na ortografia, referidos a situações próprias da hotelaria, tais como:

- Redacção de informação de interesse geral para o cliente, tais como horários, datas e preços;
- Notificação de avisos para clientes de um evento ou viagem;
- Realização de reservas e venda de serviços e produtos turísticos de alojamentos;
- Atendimento por escrito de pedidos informativos de clientes ou profissionais do sector;
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Solicitações por escrito de informação aos clientes, fornecedores e profissionais do sector.

CD 4.2. A expressão escrita em inglês é produzida tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

EC5: Comunicar-se oralmente com espontaneidade, com um ou vários clientes ou fornecedores em inglês, na prestação do serviço de alojamento.

CD 5.1. A interacção em inglês é realizada produzindo e interpretando as mensagens orais de um ou vários interlocutores, expressas com fluidez em situações próprias da actividade da hotelaria, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis e outras entidades de alojamento;
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Informação e conselho sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas;
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector;
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro;
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos;
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores;
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.

CD 5.2. A interacção em inglês ocorre quando se utiliza uma linguagem *standard*, tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e *fax*. Aplicações informáticas e Dicionário.

Produtos e resultados:

Comunicação interactiva independente com clientes e profissionais do sector em inglês para a prestação do serviço de alojamentos e interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a actividade.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais de língua inglesa sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas, em inglês, especializadas do sector da hotelaria. Manuais de cultura anglófona de diversas procedências.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

HRT006_4

RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
Código	HRT006_4	Denominação	RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS
Nível	4	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa (Horas)	930		
Unidades de Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Executar e controlar o desenvolvimento de acções comerciais e reservas em alojamentos.	UC25_4
	2	Realizar as actividades específicas da recepção em alojamentos.	UC26_4
	3	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente nos serviços de hotelaria.	UC27_3

MÓDULOS FORMATIVOS			UNIDADES FORMATIVAS	
N.º	Denominação	Código	Denominação	Código
1	Acções comerciais e reservas em alojamentos. (240 Horas)	MF25_4	Reservas em alojamentos. (150 horas)	UF22
			Atendimento ao cliente em alojamentos. (90 horas)	UF23
2	Recepção e atendimento ao cliente. (270 Horas)	MF26_4	O departamento de recepção em alojamentos. (180 horas)	UF24
			Atendimento ao cliente em alojamentos. (90 horas)	UF23
3	Inglês profissional para os serviços de hotelaria. (150 horas)	MF27_3		
MT_HRT006		Módulo formativo em contexto real de trabalho (360 horas)		

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: ACÇÕES COMERCIAIS E RESERVAS EM ALOJAMENTOS		
Código: MF25_4	Nível: 4	Duração: 240 Horas
Associado à UC25_4: Executar e controlar o desenvolvimento de acções comerciais e reservas em alojamentos		

Este MF é subdividido nas seguintes Unidades Formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: RESERVAS EM ALOJAMENTOS	UF22
■ UNIDADE FORMATIVA 2: ATENDIMENTO AO CLIENTE EM ALOJAMENTOS	UF23

UNIDADE FORMATIVA 1: UF22 - RESERVAS EM ALOJAMENTOS (150 horas)

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar os processos administrativos de reserva, seguindo os procedimentos e executando as operações adequadas para os pôr em prática.

- CA 1.1. Descrever os objectivos, funções e tarefas próprias do pessoal de reservas.
- CA 1.2. Identificar e analisar as fontes e os procedimentos de reservas mais comuns.
- CA 1.3. Numa prática simulada, analisar a oferta, os contractos e as condições acordadas nos contractos com os agentes de reservas.
- CA 1.4. Identificar os diferentes preços e tarifas e analisar os possíveis aspectos legais e as garantias necessárias.
- CA 1.5. Manusear os programas informáticos específicos de reservas e os documentos utilizados nos processos de reservas.
- CA 1.6. Identificar a documentação procedente das reservas que deve ser comunicada aos restantes departamentos e posteriormente arquivada.
- CA 1.7. Numa prática simulada, interpretar a situação de um estabelecimento de alojamento a partir do estado das reservas e deduzir actuações.

C2: Analisar as informações do mercado turístico internacional e cabo-verdiano que permitam estimar a situação actual, a evolução e as tendências do sector de alojamento.

- CA 2.1. Enumerar, descrever e inter-relacionar os diferentes elementos que constituem a oferta e a procura turísticas.
- CA 2.2. Identificar e classificar as fontes nacionais e internacionais de informação turística mais relevantes.
- CA 2.3. Identificar, analisar e seleccionar métodos de obtenção de dados adequados às variáveis que se devem estudar.
- CA 2.4. Descrever a evolução histórica do turismo em Cabo Verde e a sua estrutura de mercado, em particular a do sector de alojamento, explicando a sua relação com os outros sectores da economia cabo-verdiana.

C3: Analisar as componentes de um plano de marketing, adequando-os a uma empresa de serviços de alojamento.

- CA 3.1. Numa prática simulada, analisar as características gerais da empresa, os recursos, os pontos fortes e fracos, bem como as oportunidades e ameaças do meio para chegar ao diagnóstico.
- CA 3.2. Numa prática simulada de um estabelecimento, formular estratégias e propor objectivos de marketing aplicados às reservas.
- CA 3.3. Descrever o ciclo de vida de um produto/serviço turístico e as suas relações com as variáveis

de marketing.

C4: Identificar e seleccionar as diferentes estratégias de comunicação comercial adequadas as empresas de serviços de alojamento e ao mercado turístico cabo-verdiano para serem aplicadas ao plano de marketing.

- CA 4.1.** Descrever estratégias de comunicação adequadas às empresas de serviços de alojamento e ao mercado turístico cabo-verdiano.
- CA 4.2.** Enumerar os distintos meios, formas e suportes de comunicação, explicando as vantagens e os inconvenientes de cada um.
- CA 4.3.** Numa prática simulada, elaborar um plano de comunicação de acordo com a estratégia escolhida e para tal:
- Determinar o âmbito, o público-alvo e as acções comerciais adequadas ao plano;
 - Justificar a utilização dos instrumentos de comunicação;
 - Realizar uma estimativa de despesas e do alcance e possíveis resultados das acções programadas;
 - Actuar com criatividade e imaginação na formulação e desenvolvimento das propostas de acções de comunicação.
- CA 4.4.** Avaliar os resultados de acções comerciais propostas de acordo com critérios de eficiência e eficácia.
- CA 4.5.** Identificar as fases dos processos de venda e aplicar as técnicas de venda adequadas ao mercado turístico cabo-verdiano.

Conteúdos

1. Execução e controlo de reservas em estabelecimentos de alojamento turístico

- 1.1. O departamento de reservas:
- 1.1.1. Objectivos, funções e tarefas próprias do departamento;
 - 1.1.2. Estrutura física, organizativa e funcional do departamento;
 - 1.1.3. Relações com outros departamentos;
 - 1.1.4. Gestão de informação no departamento.
- 1.2. As reservas em alojamentos:
- 1.2.1. Conceitos e terminologias;
 - 1.2.2. Direitos do consumidor.
- 1.3. O processo de gestão de reservas em estabelecimentos de alojamento no sistema manual:
- 1.3.1. Processo da reserva:
 - 1.3.1.1 Solicitação da reserva;
 - 1.3.1.2 Verificação da disponibilidade;
 - 1.3.1.3 Confirmação ou não de reservas.
 - 1.3.2. Modificação de reservas.
 - 1.3.3. Cancelamento de reservas.
 - 1.3.4. Documentação específica: relatórios, listagens e *rooming list*.
 - 1.3.5. Controlo do estado das reservas.
- 1.4. Manejo de programas informáticos específicos de reservas de alojamento.

2. Estrutura do mercado do alojamento turístico cabo-verdiano e internacional

- 2.1. O mercado turístico nacional e internacional:
- 2.1.1. Elementos componentes da oferta e da procura turística nacionais e internacionais;
 - 2.1.2. Análise quantitativa e qualitativa do sector da hotelaria e do turismo em Cabo Verde;
 - 2.1.3. Análise da estrutura dos mercados do turismo e da hotelaria cabo-verdiana: principais mercados emissores e receptores;
 - 2.1.4. Especificidades do mercado turístico cabo-verdiano relativo ao subsector de alojamento;
 - 2.1.5. Principais fontes de informação turística internacional e cabo-verdiana.

- 2.2. Segmentação do mercado turístico cabo-verdiano:
 - 2.2.1. Identificação e classificação das necessidades humanas;
 - 2.2.2. Motivações primárias e secundárias para o consumo;
 - 2.2.3. Factores que influenciam na compra dos produtos e serviços turísticos;
 - 2.2.4. Análise do comportamento de consumidores ou usuários em serviços de natureza turística;
 - 2.2.5. Critérios mais comuns de segmentação da procura turística e *nichos* de mercado turístico;
 - 2.2.6. Tipologia da procura em função do tipo de viagem: organizado, semi-organizado ou mediante internet;
 - 2.2.7. Os destinos turísticos cabo-verdianos tradicionais/consolidados e os emergentes.

3. Aplicação do marketing em estabelecimentos de alojamento turístico

- 3.1. Conceitos básicos da economia de mercado.
- 3.2. O estudo de mercado turístico.
- 3.3. Análise das fontes de informação e métodos de investigação.
- 3.4. Evolução do conceito de marketing desde o início; Marketing de serviços.
- 3.5. Variáveis ou factores básicos próprios do mercado e do marketing turístico.
- 3.6. O plano de marketing.
- 3.7. Elementos que o constituem.
- 3.8. Fases de elaboração.

4. Aplicação do plano acção comercial

- 4.1. CRM: *Customer Relationship Management*;
- 4.2. Marketing tradicional versus marketing relacional;
- 4.3. Vínculo entre o Plano de marketing e o Plano de acção comercial:
 - 4.3.1. Transferência de objectivos de marketing para objectivos comerciais;
 - 4.3.2. Acções comerciais vinculadas a objectivos de marketing;
 - 4.3.3. Planeamento de acções comerciais;
 - 4.3.4. O plano de vendas: elaboração e controlo.

5. Aplicação das técnicas de venda às acções comerciais e reservas em alojamentos

- 5.1. Contacto inicial com o potencial cliente:
 - 5.1.1. Objectivos do contacto inicial;
 - 5.1.2. A importância das primeiras impressões;
 - 5.1.3. Como transmitir uma imagem profissional.
- 5.2. A sondagem: como detectar as necessidades do cliente:
 - 5.2.1. Os diferentes tipos de clientes;
 - 5.2.2. As motivações de compra;
 - 5.2.3. Enfoque da venda segundo as motivações.
- 5.3. A argumentação: como expor os produtos/serviços de forma efectiva.
 - 5.3.1. Características, benefícios e argumentos dos produtos/serviços;
 - 5.3.2. Argumentos em função das motivações do cliente.
- 5.4. As objecções: como superar as resistências do cliente:
 - 5.4.1. Atitudes perante as objecções;
 - 5.4.2. O tratamento das objecções;
 - 5.4.3. Técnicas de superação das objecções.
- 5.5. O fecho da operação: como conseguir o compromisso do cliente:
 - 5.5.1. Atitudes necessárias para o fecho;
 - 5.5.2. Detecção de oportunidades de fecho;
 - 5.5.3. Tipos de fecho;
 - 5.5.4. Técnicas de fecho em função da situação e a tipologia do cliente;

- 5.5.5. O compromisso com o cliente.
- 5.6. A venda personalizada:
 - 5.6.1. Tipologia dos clientes: atendimento personalizado;
 - 5.6.2. Como adaptar-se aos comportamentos dos clientes;
 - 5.6.3. O perfil das pessoas de contacto;
 - 5.6.4. O tratamento de clientes difíceis;
 - 5.6.5. Exercícios e simulações de casos práticos.

UNIDADE FORMATIVA 2: UF23 - ATENDIMENTO AO CLIENTE EM ALOJAMENTOS (90 horas)

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Aplicar técnicas e habilidades de comunicação e atendimento ao cliente em estabelecimentos de alojamento, a fim de satisfazer as suas expectativas e assegurar futuras estadias.

- CA 1.1. Relacionar a utilização das técnicas e habilidades de comunicação com as diferentes situações de atendimento, informação e venda em estabelecimentos de alojamento.
- CA 1.2. Exemplificar diversas situações de resolução de conflitos, em situações de reclamações em estabelecimentos de alojamento.
- CA 1.3. Descrever os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os factores-chave para conseguir a satisfação do mesmo.
- CA 1.4. Escolher as normas de protocolo que se devem aplicar em estabelecimentos de alojamento, em função do tipo de evento que se vai realizar.
- CA 1.5. Em situações práticas de recepção:
- Adoptar uma atitude e uma postura adequada à situação colocada;
 - Utilizar diferentes formas de saudação;
 - Escolher o vestuário adequado a um determinado contexto;
 - Aplicar o estilo de comunicação verbal e não verbal mais adequado;
 - Utilizar normas de cortesia, tanto no contacto directo como à distância.
 - Numa prática simulada de pedidos de informação específicos de um estabelecimento de alojamento:
 - Seleccionar e transmitir informação em função dos pedidos dos interlocutores;
 - Certificar da compreensão da mensagem emitida, bem como da recebida, mostrando uma atitude empática para com o interlocutor.
- CA 1.6. Assumir a necessidade de atender os potenciais clientes com cortesia e elegância, procurando satisfazer os seus hábitos, gostos e necessidades de informação, resolvendo as reclamações com amabilidade e discrição, e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.
- CA 1.7. Descrever a origem, os tipos e a utilidade do protocolo, justificando comportamentos e hábitos sociais, enumerando as aplicações mais habituais das normas protocolares em estabelecimentos de alojamento em Cabo Verde e valorizando os aspectos básicos das relações sociais e da imagem pessoal.

Conteúdos

1. A comunicação e o atendimento ao cliente em alojamentos

- 1.1. A comunicação no atendimento ao cliente na recepção:
- 1.1.1. Barreiras que dificultam a comunicação;
 - 1.1.2. Comunicar com eficácia em situações difíceis;
 - 1.1.3. A linguagem verbal: palavras e expressões a utilizar e a evitar;
 - 1.1.4. A linguagem não verbal: expressão gestual e facial;
 - 1.1.5. Atitudes perante situações difíceis: Autocontrolo. Empatia. Assertividade.
- 1.2. Atendimento ao cliente na recepção de alojamentos:
- 1.2.1. O atendimento personalizado: a orientação ao cliente;
 - 1.2.2. Técnicas de acolhimento e habilidades sociais aplicadas à recepção;
 - 1.2.3. Tipologia de clientes e seu tratamento;
 - 1.2.4. Associação de técnicas de comunicação aos tipos de solicitações mais habituais;
 - 1.2.5. A protecção de consumidores e usuários em Cabo Verde;
- 1.3. O protocolo em alojamentos:
- 1.3.1. Conceito de protocolo;
 - 1.3.2. Tipos de protocolo: institucional, empresarial e internacional;
 - 1.3.3. Técnicas mais habituais de protocolo na recepção de alojamentos.

1.4. Queixas e reclamações na recepção:

- 1.4.1. Queixas e reclamações mais comuns relativas à recepção;
- 1.4.2. Atitude perante as queixas e reclamações relativas à recepção;
- 1.4.3. Documentação específica;
- 1.4.4. Normativa.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo:

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF2: RECEPÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE		
Código: MF26_4	Nível: 4	Duração Indicativa: 270 Horas
Associado à UC26_4: Realizar as actividades específicas da recepção em alojamentos.		

Este MF é subdividido nas seguintes unidades formativas:

	Código
■ UNIDADE FORMATIVA 1: O DEPARTAMENTO DE RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS	UF24
■ UNIDADE FORMATIVA 2: ATENDIMENTO AO CLIENTE EM ALOJAMENTOS	UF23

UNIDADE FORMATIVA 1: UF24 – O DEPARTAMENTO DE RECEPÇÃO EM ALOJAMENTOS (180 horas)

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar a organização e funções mais frequentes dos departamentos de recepção, justificando estruturas organizativas adequadas a cada tipo de estabelecimento.

- CA 1.1. Descrever os objectivos, as funções e as tarefas mais comuns próprias do departamento de recepção.
- CA 1.2. Analisar as diferentes formas de organização do departamento de recepção.
- CA 1.3. Localizar sobre um gráfico os elementos materiais de um suposto departamento de recepção, em função de diferentes tipos e características de alojamentos, justificando a respectiva distribuição de acordo com critérios de ergonomia e fluidez do trabalho.
- CA 1.4. Analisar as relações interdepartamentais motivadas pelos processos que se geram num estabelecimento de alojamento.
- CA 1.5. Justificar os critérios que definem as prioridades na realização do trabalho no departamento de recepção.
- CA 1.6. Descrever as principais instalações complementares e auxiliares, e energéticas próprias de um alojamento.

C2: Analisar os processos próprios do departamento de recepção e aplicar os procedimentos adequados para a correcta prestação e controlo dos serviços que lhe são inerentes.

- CA 2.1. Numa prática simulada, distinguir e aplicar, os procedimentos aplicáveis às fases de entrada, estadia e saída de um cliente num estabelecimento de alojamento, e desenvolver as operações inerentes.
- CA 2.2. Descrever os serviços que um departamento de recepção habitualmente prestados durante a estadia dos clientes.
- CA 2.3. Analisar os dados estatísticos derivados da actividade de um departamento de recepção simulando e interpretando os resultados.
- CA 2.4. Valorizar a importância de actuar com rapidez e precisão em todos os processos próprios da recepção, do ponto de vista da percepção da qualidade por parte dos clientes.
- CA 2.5. Assumir a necessidade de intervir nos processos de aprovisionamento e distribuição de materiais com um alto sentido da responsabilidade e honestidade.

C3: Analisar os procedimentos de gestão da informação na recepção, testando e explorando as aplicações informáticas próprias e justificando a utilização dos mesmos nos diferentes tipos de alojamento.

- CA 3.1. Identificar e estabelecer as relações entre os equipamentos de escritório, de telecomunicações e audiovisuais, as principais aplicações informáticas, e a documentação e a terminologia próprias de um departamento de recepção, em função da categoria e do tipo de estabelecimento.
- CA 3.2. Descrever os circuitos internos e externos da informação e documentação gerada como consequência das operações realizadas no departamento.

- CA 3.3.** Descrever os métodos de obtenção, arquivo e difusão da informação gerada num departamento de recepção, justificando o grau de confidencialidade adequado.
- CA 3.4.** Numa situação prática simulada relacionada com a documentação que se utiliza num departamento de recepção:
- Verificar a legalidade e idoneidade dos diferentes documentos;
 - Identificar a documentação exigível aos clientes do estabelecimento de acordo com a normativa vigente;
 - Seleccionar o documento apropriado para cada operação;
 - Explicar os diversos conceitos/partes que compõem o documento;
 - Preencher a documentação específica;
 - Elaborar relatórios para a gestão de reclamações.
 - Introduzir e registar dados em aplicações informáticas específicas, atendendo a critérios de segurança, confidencialidade e integridade.
- CA 3.5.** Em situações simuladas e mediante a utilização de diversas aplicações informáticas, introduzir e verificar os dados necessários para obter:
- *Plannings* de reservas;
 - Previsões de ocupação;
 - Listagens de controlo do estado dos quartos;
 - Resumos de produção dos departamentos;
 - Estado das contas de clientes;
 - Outros dados de interesse relacionados com a gestão da informação.

C4: Desenvolver os processos de facturação e gestão de cobranças, aplicando os procedimentos e operações adequados à sua realização.

- CA 4.1.** Explicar os modos de pagamento mais comuns em alojamentos.
- CA 4.2.** Reconhecer as variáveis que influenciam na política de crédito de um estabelecimento de alojamento, tendo em conta os possíveis riscos.
- CA 4.3.** Numa prática simulada: realizar as operações de facturação e cobrança a partir dos dados de estadia e dos serviços consumidos;
- CA 4.4.** Apresentar relatórios de gestão e justificar a origem dos desvios nos resultados esperados, argumentando as medidas correctoras propostas.
- CA 4.5.** Assumir a necessidade de intervir nos processos de facturação e cobrança, e de controlo económico da produção, com um alto sentido da responsabilidade e honestidade.

Conteúdos

1. O departamento de recepção

- 1.1. Objectivos, funções e tarefas próprias do departamento;
- 1.2. Estrutura física, organizativa e funcional do departamento;
- 1.3. Relações da recepção com outros departamentos do alojamento;
- 1.4. Gestão de informação no departamento:
 - 1.4.1. Circuitos internos e externos de informação;
 - 1.4.2. Documentação específica.

2. Instalações complementares num estabelecimento de alojamento

- 2.1. Bar, restaurante, cozinha;
- 2.2. Instalações desportivas e jardins;
- 2.3. Instalações auxiliares;
- 2.4. Recursos energéticos do estabelecimento.

3. Prestação de serviços de recepção

- 3.1. Operações e processos relativos aos clientes:
 - 3.1.1. Operações prévias a chegada do cliente;
 - 3.1.2. Operações na chegada do cliente: com/sem reserva, grupo/individual;
 - 3.1.3. Operações mais comuns durante a estadia do cliente;
 - 3.1.4. Operações na saída do cliente;
 - 3.1.5. Operações com moeda estrangeira;
 - 3.1.6. O serviço de noite na recepção.
- 3.2. Uso das correspondentes aplicações informáticas de gestão de recepção.

4. Procedimentos de facturação e cobrança aplicados ao alojamento

- 4.1. Formas de pagamento mais comuns em alojamento e modos de aplicação de cada uma;
- 4.2. Operações de facturação e cobrança (tanto a pronto pagamento como a crédito) de serviços a clientes por procedimentos manuais e informatizados;
- 4.3. Fecho diário da facturação.

UNIDADE FORMATIVA 2: UF23 - ATENDIMENTO AO CLIENTE EM ALOJAMENTOS (90 horas)

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Aplicar técnicas e habilidades de comunicação e atendimento ao cliente em estabelecimentos de alojamento, a fim de satisfazer as suas expectativas e assegurar futuras estadias.

- CA 1.1. Relacionar a utilização das técnicas e habilidades de comunicação com as diferentes situações de atendimento, informação e venda em estabelecimentos de alojamento.
- CA 1.2. Exemplificar diversas situações de resolução de conflitos, em situações de reclamações em estabelecimentos de alojamento.
- CA 1.3. Descrever os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os factores-chave para conseguir a satisfação do mesmo.
- CA 1.4. Escolher as normas de protocolo que se devem aplicar em estabelecimentos de alojamento, em função do tipo de evento que se vai realizar.
- CA 1.5. Em situações práticas de recepção:
- Adoptar uma atitude e uma postura adequada à situação colocada;
 - Utilizar diferentes formas de saudação;
 - Escolher o vestuário adequado a um determinado contexto;
 - Aplicar o estilo de comunicação verbal e não-verbal mais adequado;
 - Utilizar normas de cortesia, tanto no contacto directo como à distância.
 - Numa prática simulada de pedidos de informação específicos de um estabelecimento de alojamento:
 - Seleccionar e transmitir informação em função dos pedidos dos interlocutores;
 - Certificar da compreensão da mensagem emitida, bem como da recebida, mostrando uma atitude empática para com o interlocutor.
- CA 1.6. Assumir a necessidade de atender os potenciais clientes com cortesia e elegância, procurando satisfazer os seus hábitos, gostos e necessidades de informação, resolvendo as reclamações com amabilidade e discrição, e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.
- CA 1.7. Descrever a origem, os tipos e a utilidade do protocolo, justificando comportamentos e hábitos sociais, enumerando as aplicações mais habituais das normas protocolares em estabelecimentos de alojamento em Cabo Verde e valorizando os aspectos básicos das relações sociais e da imagem pessoal.

Conteúdos

1. A comunicação e o atendimento ao cliente em alojamentos

- 1.1. A comunicação no atendimento ao cliente na recepção:
- 1.1.1. Barreiras que dificultam a comunicação;
 - 1.1.2. Comunicar com eficácia em situações difíceis;
 - 1.1.3. A linguagem verbal: palavras e expressões a utilizar e a evitar;
 - 1.1.4. A linguagem não verbal: expressão gestual e facial;
 - 1.1.5. Atitudes perante situações difíceis: Autocontrolo. Empatia. Assertividade.
- 1.2. Atendimento ao cliente na recepção de alojamentos:
- 1.2.1. O atendimento personalizado: a orientação ao cliente;
 - 1.2.2. Técnicas de acolhimento e habilidades sociais aplicadas à recepção;
 - 1.2.3. Tipologia de clientes e seu tratamento;
 - 1.2.4. Associação de técnicas de comunicação aos tipos de solicitações mais habituais;
 - 1.2.5. A protecção de consumidores e usuários em Cabo Verde.
- 1.3. O protocolo em alojamentos:
- 1.3.1. Conceito de protocolo;
 - 1.3.2. Tipos de protocolo: institucional, empresarial e internacional;
 - 1.3.3. Técnicas mais habituais de protocolo na recepção de alojamentos.

1.4. Queixas e reclamações na recepção:

- 1.4.1. Queixas e reclamações mais comuns relativas a recepção;
- 1.4.2. Atitude perante as queixas e reclamações relativas a recepção;
- 1.4.3. Documentação específica;
- 1.4.4. Normativa.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF3: INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS DE HOTELARIA

Código: MF27_3

Nível: 3

Duração Indicativa: 150 Horas

Associado à UC27_3: Comunicar em inglês, com um nível de desempenho independente nos serviços de hotelaria.

Capacidades e critérios de avaliação:

C1: Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês, expressas pelos clientes e fornecedores a uma velocidade normal, emitidas no âmbito da actividade hoteleira.

CA 1.1. Interpretar os aspectos gerais de mensagens orais emitidas em inglês e reconhecer com precisão o propósito da mensagem em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento.
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento.
- Resolução de queixas e reclamações.
- Informação e conselho sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas.
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro.
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos.
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores.
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CA 1.2. Interpretar de forma geral, mensagens orais emitidas em inglês em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica.
- Aspectos não-verbais.
- Número e características dos interlocutores.
- Clareza da pronúncia.
- Ruído ambiental, interferências e distorções próprias de estabelecimentos hoteleiros.

C2: Interpretar os aspectos gerais de mensagens e documentos de certa complexidade escritos em inglês, recebidos ou utilizados no âmbito da actividade hoteleira, extraindo a informação relevante.

CA 2.1. Interpretar de forma geral as mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados em inglês e reconhecer o seu propósito com precisão, em situações profissionais, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de intermediação turística;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correios electrónicos;
- Informação sobre alojamentos, serviços e tarifas.

CA 2.2. Interpretar de forma geral, mensagens escritas em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

C3: Produzir com fluidez mensagens orais em inglês, medianamente complexas, relativas ao contexto profissional da hotelaria.

CA 3.1. Expressar oralmente em inglês, pronunciando com fluidez, clareza e correcção, formas de cortesia aprendidas, e frases complexas que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento.
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento.
- Resolução de queixas e reclamações.
- Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas.
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento aos fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro.
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos.
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores.
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CA 3.2. Produzir mensagens orais em inglês com clareza e coerência, adequando o tipo de mensagem e o registo às situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos interlocutores;
- Ruído ambiental ou interferências próprias de estabelecimentos hoteleiros.

C4: Produzir, em inglês, documentos escritos, gramaticalmente e ortograficamente correctos, utilizando um vocabulário amplo, próprio do âmbito profissional da hotelaria.

CA 4.1. Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica e que utilizem um vocabulário amplo, em situações profissionais, tais como:

- Redacção de informação de interesse geral para o cliente, tais como horários, datas e preços.
- Notificação de avisos para clientes de um evento ou viagem.
- Redacção de documentos relacionados com a gestão do departamento na área de alojamento.
- Realização de reservas e venda de serviços e produtos turísticos de alojamentos.
- Atendimento por escrito de petições informativas de clientes ou profissionais do sector.
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito.
- Resolução de queixas e reclamações por escrito.
- Elaboração de relatórios.
- Solicitações por escrito de informação a clientes, fornecedores e profissionais do sector.

CA 4.2. Produzir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica, adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação.

C5: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando com fluidez, mensagens medianamente complexas em distintas situações, formais e informais, próprias dos serviços hoteleiros.

CA 5.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento;
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas;
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector;
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro;

- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos;
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores;
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais;
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CA 5.2. Resolver as situações de interacção em inglês, em condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica.
- Número e características dos interlocutores.
- Clareza na pronúncia e distintos sotaques.
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria.

Conteúdos

1. Gestão e comercialização em inglês de serviços de hotelaria.

- 1.1. Apresentação de serviços de alojamento:
 - 1.1.1. Características de produtos ou serviços;
 - 1.1.2. Quantidades;
 - 1.1.3. Serviços acrescentados;
 - 1.1.4. Condições de pagamento;
 - 1.1.5. Serviços pós-venda.
- 1.2. Gestão de reservas:
 - 1.2.1. De destinos ou serviços turísticos;
 - 1.2.2. De quartos e outros serviços do estabelecimento hoteleiro.
- 1.3. Preenchimento de documentos próprios da gestão e comercialização de um estabelecimento hoteleiro.
- 1.4. Negociação com fornecedores e profissionais do sector da prestação de serviço de alojamento.

2. Esclarecimento de informações turísticas em inglês.

- 2.1. Relativos a gestão de informação:
 - 2.1.1. Cessão ou intercâmbio de informação entre hotéis ou redes de centros de informação turística;
 - 2.1.2. Gestão da informação sobre fornecedores de serviços, preços, tarifas e esclarecimento da mesma aos clientes;
 - 2.1.3. Recolha de informação do cliente sobre a satisfação dos serviços prestados pelo alojamento turístico;
 - 2.1.4. Elaboração de listas de recursos naturais da zona, de actividades desportivas e/ou recreativas e itinerários, especificando a localização, a distância, as datas, os meios de transporte ou as formas de acesso, o tempo necessário e os horários de abertura e encerramento.
- 2.2. Relativos a transmissão de informação:
 - 2.2.1. Esclarecimento de informação de carácter geral ao cliente sobre destinos, rotas, condições meteorológicas, ambiente e possibilidades de lazer;
 - 2.2.2. Informação sobre a legislação ambiental que afecta o meio e as actividades de lazer que se realizam no quadro da mesma;
 - 2.2.3. Sensibilização do cliente na conservação dos recursos ambientais utilizados.

3. Atendimento ao cliente de serviços turísticos em inglês.

- 3.1. Terminologia específica nas relações com hóspedes do alojamento;
- 3.2. Usos e estruturas habituais no atendimento ao cliente ou consumidor:
 - 3.2.1. Formas de saudação;
 - 3.2.2. Apresentações;
 - 3.2.3. Formas de cortesia habituais.

3.3. Tratamento de reclamações ou queixas dos clientes ou consumidores;

3.4. Simulação de situações de atendimento ao cliente e resolução de reclamações com fluidez e naturalidade.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_HRT006
Nível: 4	Duração indicativa: 360 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

Capacidades e critérios de avaliação:

C1: Analisar os processos administrativos de reserva, aplicando os procedimentos e as operações para a sua aplicação prática.

- CA 1.1. Interpretar a oferta, os contractos e as condições acordadas com as fontes de reservas.
- CA 1.2. Identificar os diferentes preços e tarifas, os seus aspectos legais e as garantias necessárias.
- CA 1.3. Manusear correctamente os programas informáticos específicos de reservas e os documentos utilizados nos processos de reservas.
- CA 1.4. Identificar a documentação procedente das reservas para a sua informação aos restantes departamentos e o seu posterior arquivo.

C2: Aplicar as técnicas de venda, habilidades de comunicação e atendimento ao cliente de uso comum em estabelecimentos de alojamento, a fim de satisfazer as suas expectativas e materializar as futuras estadias.

- CA 2.1. Aplicar as técnicas de venda adequadas a cada fase do processo de venda.
- CA 2.2. Aplicar as técnicas de comunicação adequadas aos distintos tipos de interlocutores e situações, conseguindo uma comunicação eficaz e resolvendo conflitos.
- CA 2.3. Identificar e aplicar as técnicas de negociação.
- CA 2.4. Em situações suficientemente caracterizadas:
 - Adoptar uma atitude de acordo com a situação colocada.
 - Utilizar diferentes formas de saudações.
 - Escolher o vestuário adequado para um dado contexto.
 - Aplicar o estilo de comunicação mais adequado, dependendo da situação.
 - Usar as regras de cortesia, tanto presenciais como à distância.
- CA 2.5. Em pedidos de informação suficientemente caracterizadas:
 - Seleccionar e transmitir informação em função dos pedidos dos interlocutores;
 - Verificar a compreensão da mensagem emitida, assim como da recebida, mostrando uma atitude de empatia face ao interlocutor.
- CA 2.6. Descrever os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os factores chaves para conseguir a sua satisfação.
- CA 2.7. Em contextos de trabalho, aplicar as técnicas e habilidades de comunicação apropriadas a cada situação que impliquem atenção e informação desde a recepção.
- CA 2.8. Eleger as normas de protocolo que se devem aplicar em estabelecimentos de alojamento, em função do tipo de evento que se vai desenvolver.
- CA 2.9. Exemplificar diversas situações de solução de conflitos perante a formulação de queixas e reclamações habituais em estabelecimentos de alojamento.
- CA 2.10. Assumir a necessidade de atender aos potenciais clientes com cortesia, procurando satisfazer os seus hábitos, gostos e necessidades de informação, resolvendo com amabilidade e discrição as suas queixas, e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.
- CA 2.11. Valorizar a importância de actuar com rapidez e precisão em todos os processos de criação e prestação de serviços, desde o ponto de vista da percepção da qualidade da parte dos clientes.

C3: Analisar os procedimentos de gestão da informação na recepção, explorando as aplicações informáticas próprias e justificando a sua utilização nos diferentes tipos de alojamentos.

CA 3.1. Em situações relacionadas com a documentação que se utiliza num departamento de recepção:

- Verificar a legalidade e a idoneidade dos diferentes documentos.
- Identificar a documentação exigida aos clientes do estabelecimento de acordo com a normativa vigente.
- Seleccionar o documento apropriado para cada operação.
- Explicar os diversos conceitos/partes que compõem o documento.
- Formalizar e desenhar a documentação específica.
- Elaborar relatórios para a tramitação e gestão de reclamações.

CA 3.2. Introduzir e registar dados em aplicações informáticas específicas, atendendo aos critérios de segurança, confidencialidade e integridade.

CA 3.3. Em situações de trabalho e mediante o uso de diversas aplicações informáticas, introduzir e verificar os dados necessários a obter:

- *Plannings* de reservas.
- Listas de controlo do estado dos quartos.
- Resumo de produção dos departamentos.
- Estado das contas dos clientes.
- Outros dados de interesse relacionados com a gestão da informação.

C4: Desenvolver processos de gestão e taxas de facturação, aplicando os procedimentos e as operações adequados para a sua execução.

CA 4.1. Em situações devidamente caracterizados:

- Realizar as operações de facturação e taxa a partir dos dados da estadia e dos serviços consumidos.
- Apresentar relatórios de gestão e justificar a origem dos desvios nos resultados esperados, argumentando as medidas correctoras propostas.

CA 4.2. Assumir a necessidade de intervir nos processos de facturação e taxa de controlo económico da produção, com um alto sentido de responsabilidade e ética profissional.

C5: Colaborar na realização de controlos de qualidade de determinados serviços e produtos de hotelaria e turismo e colaborar na avaliação dos resultados obtidos.

CA 5.1. Colaborar no registo de dados que afectam os seus postos de trabalho em relação aos objectivos de qualidade, para verificar o cumprimento de normas e padrões estabelecidos.

CA 5.2. Colaborar na identificação de situações que aparentemente podem envolver deficiências do serviço para a sua inclusão nos dispositivos que fornecem as informações precisas sobre as mesmas.

CA 5.3. Colaborar no desenvolvimento de inquéritos para a compilação de dados e propostas.

CA 5.4. Colaborar na recompilação e introdução de dados nos registos e indicadores correspondentes.

CA 5.5. Colaborar no estabelecimento de conclusões para detectar possíveis debilidades, colaborando na identificação das causas dos desvios.

CA 5.6. Colaborar nas propostas de acções preventivas ou correctivas.

C6: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês standard, expressando e interpretando com fluidez, as mensagens medianamente complexas em distintas situações, formais e informais, próprias dos serviços turísticos.

CA 6.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, em situações profissionais, tais como:

- Atendimento directo ao cliente de hotéis e outras entidades de alojamento.
- Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento.
- Resolução de queixas e reclamações.

- Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas.
- Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- Atendimento a fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro.
- Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos.
- Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores.
- Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

CA 6.2. Resolver situações de interacção em inglês, sob condições, que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação presencial ou telefónica.
- Número e características dos interlocutores.
- Clareza na pronúncia e distintos acentos.
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria.

C7: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e as instruções estabelecidas na instituição.

CA 7.1. Comportar com sentido de responsabilidade tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.

CA 7.2. Respeitar os procedimentos e normas da instituição.

CA 7.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar-se ao ritmo de trabalho da empresa.

CA 7.4. Integrar nos processos de produção da instituição.

CA 7.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.

CA 7.6. Respeitar em todo o momento as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

Conteúdos

1. Gestão de reservas de quartos e serviços próprios de estabelecimentos de alojamento

- 1.1. Identificação de fontes e procedimentos de reservas.
- 1.2. Interpretação de ofertas, contractos e condições pactuadas com diferentes fontes de reservas.
- 1.3. Identificação de preços e tarifas, assim como os seus aspectos legais e garantias necessárias.
- 1.4. Manuseio de programas informáticos de reservas.
- 1.5. Utilização de documentos habituais em processos de reservas.
- 1.6. Utilização da documentação procedente de reservas na informação interdepartamental.
- 1.7. Arquivo da documentação procedente de reservas.

2. Técnicas de comunicação aplicadas à venda e atendimento ao cliente nos estabelecimentos de alojamento

- 2.1. Escolha do vestuário adequado para um determinado contexto.
- 2.2. Aplicar as técnicas de comunicação adequadas aos distintos tipos de interlocutores e situações.
- 2.3. Selecção e transmissão de informação em função dos pedidos dos interlocutores.
- 2.4. Aplicação das normas de protocolo em função do tipo de evento.
- 2.5. Actuação com rapidez e precisão em todos os processos de criação e prestação de serviços do departamento de pisos.
- 2.6. Resolução de queixas e reclamações habituais em estabelecimentos de alojamento.
- 2.7. Utilização de diferentes formas de saudações.
- 2.8. Emprego de normas de cortesia, tanto presenciais como à distância.

3. Gestão da informação e uso de aplicações informáticas específicas de recepção

- 3.1. Solicitação da documentação exigida aos clientes do estabelecimento de acordo com a normativa vigente.
- 3.2. Verificação da legalidade e idoneidade de documentos próprios da recepção.
- 3.3. Formalização e desenho da documentação específica do departamento de recepção.
- 3.4. Elaboração de relatórios para a tramitação e gestão das reclamações dos clientes.
- 3.5. Introdução e registo de dados em aplicações informáticas específicas, atendendo aos critérios de segurança, confidencialidade e integridade.
- 3.6. Realização de *plannings* de reservas mediante aplicações informáticas.
- 3.7. Realização de previsões de ocupação mediante aplicações informáticas.
- 3.8. Realização da lista de controlo do estado dos quartos mediante aplicações informáticas.
- 3.9. Realização de resumos de produção dos departamentos mediante aplicações informáticas.
- 3.10. Obtenção do estado das contas dos clientes mediante aplicações informáticas.

4. Gestão de facturação de serviços próprios de estabelecimentos de alojamento

- 4.1. Realização das operações de facturação a partir dos dados de estadia e serviços consumidos.
- 4.2. Apresentação de relatórios de gestão que justifiquem a origem de desvios e proponham medidas correctivas.

5. Controlo de qualidade em departamentos da área de alojamento

- 5.1. Interpretação de indicadores da qualidade próprios dos departamentos da área de alojamento.
- 5.2. Elaboração de questionários simples que permitem medir o nível de satisfação dos clientes relativamente aos indicadores.
- 5.3. Aplicação de ferramentas básicas para a determinação e análise das causas da não qualidade.
- 5.4. Observação do sistema de qualidade, identificando as deficiências e áreas de melhoria, estabelecendo objectivos de qualidade e de planos de melhoria.
- 5.5. Gestão da documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado.

6. Comunicação em inglês standard em situações próprias dos serviços turísticos

- 6.1. Atendimento directo ao cliente de hotéis, e outras entidades de alojamento.
- 6.2. Resolução de contingências, situações de emergência e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço de alojamento.
- 6.3. Resolução de queixas e reclamações.
- 6.4. Informação e assessoria sobre o alojamento, serviços, produtos e tarifas.
- 6.5. Procura de informação variada por parte do cliente ou profissional do sector.
- 6.6. Atendimento aos fornecedores, agências de viagem e profissionais do sector hoteleiro.
- 6.7. Gestão de reservas de quartos e outros serviços dos alojamentos.
- 6.8. Confirmação dos serviços contratados aos clientes e fornecedores.
- 6.9. Venda ou oferta de serviços e produtos turísticos ou promocionais.
- 6.10. Negociação com clientes ou profissionais do sector de acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.

7. Integração e comunicação na instituição

- 7.1. Comportamento responsável no centro de trabalho.
- 7.2. Respeito aos procedimentos e normas na empresa.
- 7.3. Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas.
- 7.4. Reconhecimento do processo produtivo da organização.
- 7.5. Utilização dos canais de comunicação estabelecidos na empresa.
- 7.6. Adequação ao ritmo de trabalho da empresa.
- 7.7. Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.