



ESCOLA PROFISSIONAL DE CHAVES

CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE ALOJAMENTO HOTELEIRO

Perfil de Desempenho

O **Técnico de Alojamento Hoteleiro** é o profissional qualificado apto a planear e executar as atividades do serviço de receção e andares em estabelecimentos hoteleiros, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação do cliente.

Actividades principais:

- Efectuar as operações de reservas em função dos pedidos e planificar a ocupação e a distribuição dos serviços;
- Efectuar o check-in e o check-out dos clientes.
- Executar os procedimentos administrativos e de *night auditor*.
- Prestar apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e informações de carácter turístico.
- Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.
- Efectuar os registos de ocupação da unidade hoteleira e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço, assim como, assegurar o arquivo da documentação utilizada na receção.
- Promover e vender produtos e serviços da unidade hoteleira em canais convencionais e online.
- Rececionar, quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança.
- Gerir stocks nos serviços de andares e de lavandaria.
- Planear e efectuar a limpeza dos quartos e de outras áreas da unidade hoteleira.
- Organizar e executar o serviço de lavandaria e rouparia.

• da **Plano Curricular**

Disciplinas				Total de Horas
Componentes de Formação	Sociocultural	Português	Cidadania e Desenvolvimento	320
		Língua Estrangeira		220
		Área de Integração		220
		Educação Física		140
		Tecnologias de Informação e Comunicação		100
	Científica	Matemática		200
		Economia		200
		Psicologia		100
	Técnica, Tecnológica e Prática	Comunicar em Língua Estrangeira		200
		Operações de Gestão Turística		275
		Segurança, Saúde e Higiene em Hotelaria		225
		Organização e Comunicação Hoteleira		400
		Formação em Contexto de Trabalho		700
	Educação Moral e Religiosa		81	
Total Horas Ano / Curso			3381	

Código da Qualificação (CNQ): 811RA002