MARE NOSTRUM
BUSINESS SCHOOL

DUPLA TITULAÇÃO

RECECIONISTA

+

CHEFE DE RECEÇÃO

PTMNBS094

- DIPLOMA CERTIFICADO PELO NOTÁRIO EUROPEU -





RECECIONISTA + CHEFE DE RECEÇÃO

METODOLOGIA

Esta Titulação destina-se a empresários, gestores, trabalhadores, estudantes e qualquer pessoa que pretenda adquirir os conhecimentos necessários neste âmbito profissional.

Permite conhecer a introdução ao turismo, o mercado turístico, a intermediação na reserva, a legislação, o balcão, o departamento de faturação, as competências de comunicação, serviço telefônico, gestão de recursos humanos nos departamentos de receção, formação, políticas de gestão, saúde e fundamentos de segurança, riscos e ações de emergência.

Os estudantes terão acesso a um curso inicial onde encontrarão informações sobre a metodologia de aprendizagem, a qualificação que receberão, como funciona o Campus Virtual, o que fazer quando o estudante tiver terminado e informações sobre a Escola Mare Nostrum. Além disso, o aluno terá acesso a um serviço de aulas online em direto.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CARGA HORARIA 600H

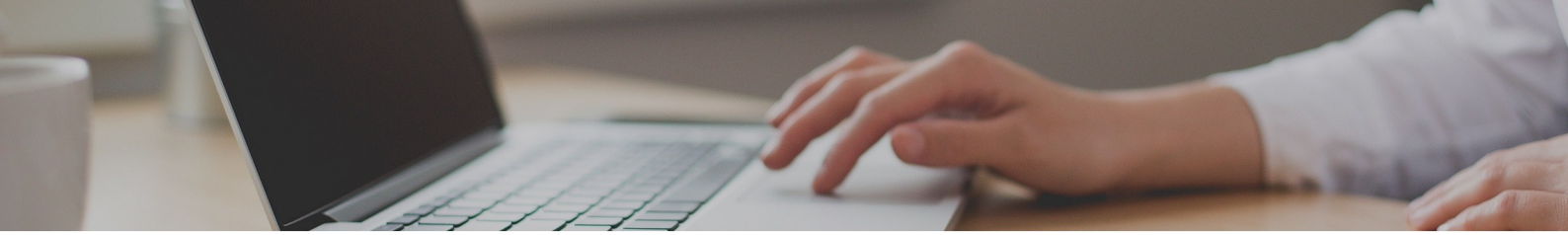
MODALIDADE ONLINE

DURAÇÃO ATE 1 ANO

CURSO DE INICIAÇÃO ONLINE

TUTOR PESSOAL

IDIOMA PORTUGUÊS



VALOR TOTAL

VALOR ATUAL:
~~1580€~~ 395€

FLEXIBILIDADE DE PAGAMENTOS

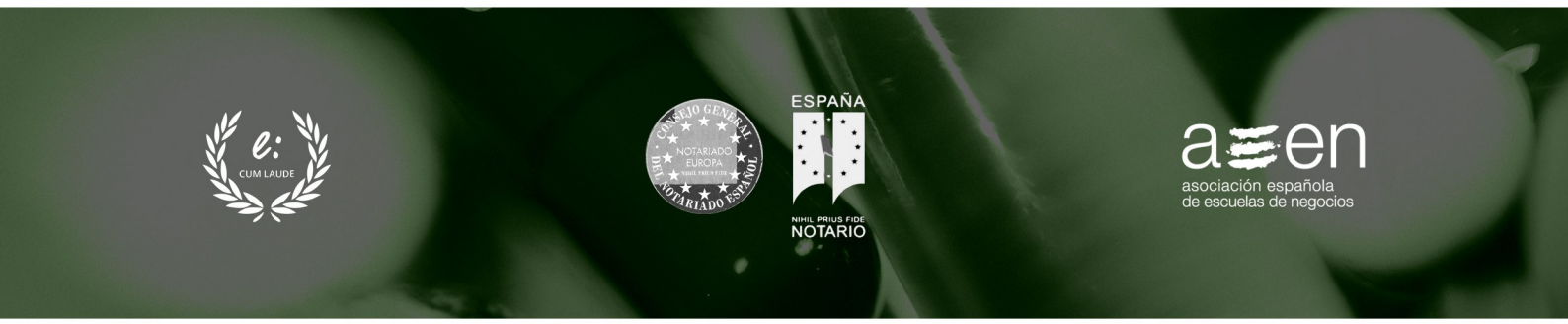
DIFERENTES FORMAS DE PAGAMENTO

ENVIO DO DIPLOMA INCLUÍDO

RECONHECIMENTO

Uma vez concluídos os estudos e aprovadas as provas de avaliação, o estudante receberá um diploma que certifica o "RECECIONISTA + CHEFE DE RECEÇÃO", da ESCOLA MARE NOSTRUM, avalada pela nossa condição de sócios da AEEN, Associação Espanhola de Escolas de Negócios.

Os diplomas também trazem o selo de Notário Europeu, que atesta a validade, conteúdo e autenticidade do título em nível nacional e internacional.



PLANO DE ESTUDO

PARTE 1. RECECIONISTA

MODULO 1. INTRODUÇÃO AO TURISMO E À HOTELARIA

UNIDADE DIDÁTICA 1. RELAÇÃO DO TURISMO E A HOTELARIA

UNIDADE DIDÁTICA 2. OFERTA E PROCURA TURÍSTICA

UNIDADE DIDÁTICA 3. TIPOS DE ALOJAMENTO TURÍSTICOS

UNIDADE DIDÁTICA 4. SERVIÇOS DE UM HOTEL

UNIDADE DIDÁTICA 5. PLANOS DE HOSPEDAGEM

UNIDADE DIDÁTICA 6. LEGISLAÇÃO DO SETOR TURÍSTICO

Resumo
Autoavaliação
Soluções

MODULO 2. FUNÇÕES DO RECECIONISTA DO HOTEL

UNIDADE DIDÁTICA 1. ORGANOGRAMA DE UM HOTEL

UNIDADE DIDÁTICA 2. PERFIL PROFISSIONAL DO RECECIONISTA

UNIDADE DIDÁTICA 3. FUNÇÕES DO RECECIONISTA

Resumo
Autoavaliação
Soluções

MODULO 3. GESTÃO DE RESERVAS

UNIDADE DIDÁTICA 1. PREÇOS E TAXAS

UNIDADE DIDÁTICA 2. CONTRATOS E ACORDOS DE COLABORAÇÃO DE RESERVAS

UNIDADE DIDÁTICA 3. PROCESSO DE GESTÃO DE RESERVAS

UNIDADE DIDÁTICA 4. RECURSOS PARA AS RESERVAS

Resumo
Autoavaliação
Soluções

MODULO 4. ATENDIMENTO AO CLIENTE

UNIDADE DIDÁTICA 1. CLASSIFICAÇÃO DE CLIENTES

UNIDADE DIDÁTICA 2. CICLO DO CLIENTE

UNIDADE DIDÁTICA 3. QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

Resumo
Autoavaliação
Soluções

MODULO 5. DOMÍNIO DA EXPRESSÃO ORAL

UNIDADE DIDÁTICA 1. TÉCNICAS DE ELOCUÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 2. COMUNICAÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 3. RESPIRAÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 4. VOZ

UNIDADE DIDÁTICA 5. DICÇÃO

Resumo
Autoavaliação
Soluções

MODULO 6. PROGRAMAS INFORMÁTICOS DE GESTÃO HOTELEIRA

UNIDADE DIDÁTICA 1. SOFTWARE DE GESTÃO DE RESERVAS

UNIDADE DIDÁTICA 2. SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DA PROPRIEDADE

UNIDADE DIDÁTICA 3. IBE

UNIDADE DIDÁTICA 4. CRM

UNIDADE DIDÁTICA 5. CRS

Resumo
Autoavaliação
Soluções

PARTE 2. CHEFE DE RECEÇÃO DE HOTEL

MODULO 1. PAPEL DO CHEFE DE RECEÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 1. HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DE LIDERANÇA

UNIDADE DIDÁTICA 2. FUNÇÕES DO CHEFE DE RECEÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 3. COMUNICAÇÃO COM OS TRABALHADORES

UNIDADE DIDÁTICA 4. COORDENAÇÃO COM OUTROS DEPARTAMENTOS

Resumo
Autoavaliação
Soluções

MODULO 2. SELEÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL

UNIDADE DIDÁTICA 1. PROCESSO DE SELEÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 2. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 3. GESTÃO DA FOLHA DE PAGAMENTO

Resumo
Autoavaliação
Soluções

MODULO 3. PLANIFICAÇÃO DA EQUIPA

UNIDADE DIDÁTICA 1. DESCRIÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO

UNIDADE DIDÁTICA 2. GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Resumo
Autoavaliação
Soluções

MODULO 4. FORMAÇÃO DA EQUIPA

UNIDADE DIDÁTICA 1. AÇÕES DE FORMAÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 2. ELABORAÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO

Resumo
Autoavaliação
Soluções

MODULO 5. PROTOCOLOS DA RECEÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 1. ATENÇÃO AO CLIENTE

UNIDADE DIDÁTICA 2. GESTÃO DOS RESULTADOS ECONÓMICOS

Resumo
Autoavaliação
Soluções

MODULO 6. PREVENÇÃO E ATUAÇÃO CONTRA RISCOS LABORAIS

UNIDADE DIDÁTICA 1. RISCOS LABORAIS

UNIDADE DIDÁTICA 2. SEGURANÇA DOS TRABALHADOR

UNIDADE DIDÁTICA 3. SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

UNIDADE DIDÁTICA 4. TÉCNICAS DE AÇÃO URGENTE

Resumo
Autoavaliação
Soluções

BIBLIOGRAFIA

EXAME