DUPLA TITULAÇÃO

RECECIONISTA

+

CHEFE DE RECEÇÃO

PTEHBMAS009

- SELO DE NOTÁRIO EUROPEU -



DESTINATÁRIOS

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 facturamento, as competências de comunicação, serviço telefónico, gestão de recursos humanos nos departamentos de receção, formação, políticas de gestão, saúde e fundamentos de segurança, riscos e ações de emergência.

O aluno receberá acesso a um curso inicial, onde encontrará informações sobre a metodologia de aprendizado, a titulação que irá receber, o funcionamento do Campus Virtual, o que fazer quando o aluno finalizar e informações sobre o Grupo Esneca Formación.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CARGA HORÁRIA
600H

MODALIDADE
ONLINE
*A modalidade inclui módulos com aulas em direto.

CURSO DE INICIAÇÃO
ONLINE

TUTOR
PESSOAL

IDIOMA
PORTUGUÉS

DURAÇÃO
ATÉ 1 ANO
*Prorrogável

VALOR

VALOR ORIGINAL: ~~1680 €~~
VALOR ATUAL: 420 €

CERTIFICAÇÃO OBTIDA

Uma vez finalizados os estudos e feitas as avaliações, o aluno receberá um diploma que certifica o "**RECECIONISTA + CHEFE DE RECEÇÃO**", de ESNECA BUSINESS SCHOOL, avaliada por nossa condição de sócios da CECAP e AEEN, máxima instituição espanhola em formação e qualidade.

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

CONTEÚDO DE FORMAÇÃO

PARTE 1

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
Espaço Didático
Soluções

MODULO 2. SELEÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL

UNIDADE DIDÁTICA 1. PROCESSO DE SELEÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 2. MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 3. GESTÃO DE FOLHA DE PAGAMENTO

Resumo
Espaço Didático
Soluções

MODULO 3. PLANIFICAÇÃO DA EQUIPA

UNIDADE DIDÁTICA 1. DESCRIÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO

UNIDADE DIDÁTICA 2. GESTÃO DOS TRABALHOS DOS RECURSOS HUMANOS

Resumo
Espaço Didático
Soluções

MODULO 4. FORMAÇÃO DA EQUIPA

UNIDADE DIDÁTICA 1. AÇÕES DE FORMAÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 2. ELABORAÇÃO DO PLANO DE FORMAÇÃO

Resumo
Espaço Didático
Soluções

MODULO 5. PROTOCOLOS DA RECEÇÃO

UNIDADE DIDÁTICA 1. ATENÇÃO AO CLIENTE

UNIDADE DIDÁTICA 2. GESTÃO DOS RESULTADOS ECONÓMICOS

Resumo
Espaço Didático
Soluções

MODULO 6. PREVENÇÃO E ATUAÇÃO CONTRA RISCOS LABORAIS

UNIDADE DIDÁTICA 1. RISCOS LABORAIS

UNIDADE DIDÁTICA 2. SEGURANÇA DO TRABALHADOR

UNIDADE DIDÁTICA 3. SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

UNIDADE DIDÁTICA 4. TÉCNICAS DE AÇÃO URGENTE

Resumo
Espaço Didático
Soluções

BIBLIOGRAFIA

EXAME

PARTE 2

RECECIONISTA DE HOTEL

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 RECIONISTA 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

BIBLIOGRAFIA

EXAME