



3427

Recepção hoteleira - actividades técnico-administrativas, segurança e serviço de noite

**Carga horária
50 horas**

Objectivo(s)

- Identificar a estrutura organizacional e funcional da recepção e os serviços/procedimentos de gestão de informação e de segurança utilizados.

Conteúdos

- A recepção/portaria
 - Estrutura organizativa e funcional - localização, áreas de serviço, distribuição de equipamento
- Pessoal de recepção/portaria
 - Funções
 - Categorias profissionais
- Imagem profissional do rececionista
 - Indumentárias
 - Normas de higiene pessoal
- Aproveitamento dos espaços da recepção e balcão
- Decoração dos espaços de atendimento de público
- Técnicas de organização do serviço de recepção
 - Acolhimento/atendimento de clientes
 - Aconselhamento
 - Controlo de clientes
- Técnicas de recepção e secretariado
- As comunicações
 - O serviço de comunicações
 - Comunicações externas e internas
- Relações da recepção/portaria com outros departamentos do estabelecimento e com outras empresas e actividades turísticas
- Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e bens
 - Detectores de incêndios, extintores, câmara detektoras de intrusões, alarmes diversos
 - Regras e procedimentos relativos às pessoas e aos bens
 - A comunicação aos serviços responsáveis
- Serviço de noite na recepção
 - Atribuições do *night-auditor*
 - Encerramento de actividades diárias