



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [1000198] Técnicas de Recepção e Aljamento Hoteleiro

1. Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21

Unidade Curricular: [1000198] Técnicas de Recepção e Aljamento Hoteleiro

[9076] Direcção e Gestão Hoteleira

Plano Curricular [8] Oficial 2020

Ramo [0] Tronco comum

Área Científica Hotelaria e Restauração,

Obrigatória/Opcional Sim

Ano Curricular 3

Período S1 - 1º Semestre

ECTS 4

Curso [9076] Direcção e Gestão Hoteleira

Plano [8] Oficial 2020

Ramo [0] Tronco comum

Horas Contacto

(T) Teórico 0018:00 Semanais

(TP) Teórico Prático 0036:00 Semanais

(OT) Orientação e tutorial 0005:00 Semanais

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)

0017:00

Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)

0112:00

4. Docentes

Docentes Responsáveis

Nome PAULA CRISTINA TORRES RAMALHO FIGUEIREDO

5. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)

Transmitir aos alunos os conhecimentos teóricos e práticos relacionados com o desempenho de funções nas áreas de Front-office, Back-office e Housekeeping de um departamento de alojamentos numa unidade hoteleira. Tendo uma componente essencialmente prática visa preparar os alunos para o desempenho de qualquer função operacional ou técnica num departamento de alojamentos. Pretende-se que os alunos sejam capazes de compreender como estão organizadas estas três áreas do departamento de alojamento, hierarquias e respetivas funções. Devido à importância que a imagem profissional tem neste departamento, é fundamental que os alunos compreendam e valorizem questões que se prendem com a

apresentação e a higiene dos profissionais que neste departamento exercem atividade. Pretende-se também fornecer aos alunos uma perspetiva ampliada sobre os procedimentos associados ao funcionamento deste departamento, e sensibilizar para a importância do atendimento ao cliente

6. Learning Outcomes of the curricular unit

To transmit to the students the theoretical and practical knowledge related to the performance of functions in the areas of Front-office, Back-office and Housekeeping of a rooms division department of a hotel unit. Having an essentially practical component aims to prepare students for the performance of any operational or technical function in a Rooms Division department. Students are expected to be able to understand how these three areas of the accommodation department, hierarchies and their functions are organized. Due to the importance that the professional image has in this department, it is fundamental that the students understand and value issues that are related to the presentation and the hygiene of the professionals who work in this department. It is also intended to provide students with an expanded perspective on the procedures (SOP's) associated with the operation of this department, and to raise awareness of the importance of customer service.

7. Conteúdos programáticos

Componente Teórico/Prática PARTE I- Enquadramento Geral PARTE II- Back-office Reservas 2.1- Objetivos e importância do Departamento de Reservas 2.2- Tipos de Reservas 2.3- Processo de Reserva Individual 2.4- Processo Reservas de Grupo 2.5- Sistemas de Controlo de Reservas (Manuais e Informatizados) 2.6- Estatuto ou *¿*Status¿ das Reservas 2.7- Relatórios de Reservas 2.8- Fontes ou canais de Reservas 2.9- Políticas de Reserva em hotéis (Comparação de casos práticos) PARTE III- Front Office 3.1- O conceito 3.2 Espaço físico e equipamentos 3.3 Relação com Housekeeping e Back Office 3.4 A Recepção *¿* Front Desk 3.5- O Registo de Entrada - Check-in - A Saída- Check *¿* out 3.7 Caixa 3.8 Auditoria Noturna/ Night Audit 3.9 Portaria/Concierge 3.10- Comunicações/ Telefones PARTE IV- Housekeeping Andares PARTE V- Guest Relations e Protocolo PARTE VI- Funções de Segurança Interna de Hóspedes PARTE VII- Estudos de caso Componente Prática Parte I- Aplicação informática Host

8. Syllabus

Theoretical / Practical Component PART I- General Framework PART II- Back-office Reservations 2.1- Objectives and importance of the back office Department 2.2- Types of Reservation 2.3- Individual Reservation Process 2.4- Group Reservation Process 2.5- Control Systems of Reservation (Manual and Computerized) 2.6 - Statute or Status of Reservations 2.7 - Reports 2.8 - Sources or channels of Reservation 2.9 - Reservation Policies in hotels (Comparison of practical cases) PART III - Front Office 3.1 - The concept 3.2 Physical space and equipment 3.3 Relation with Housekeeping and Back Office 3.4 The Reception - Front Desk 3.5- The Check-In - Check-in - Check-out 3.7 Cashier 3.8 Night Audit 3.9 Portaria / Concierge 3.10- Communications / Telephones PART IV- Housekeeping PART V- Guest Relations and Protocol PART VI- Internal Security Functions of Guests PART VII- Case Studies Practical Component Part I- Computer Application Hos

9. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Primeiramente, o objetivo é transmitir uma visão sobre os princípios e conceitos básicos do alojamento hoteleiro, terminologia técnica e ciclo do cliente. Cada uma das partes do programa pretende relacionar-se com o objetivo de aprofundar os conhecimentos em cada uma das áreas do departamento de alojamento: back office, front office e housekeeping. Em cada uma das partes procurar-se-á desenvolver os saber-saber, o saber-fazer e o saber-estar, com uma

abordagem teórico prática. Procurar-se-á também sensibilizar os alunos para a importância do atendimento ao cliente, da atitude, da postura, da apresentação, da capacidade de resolução de problemas e reclamações. No domínio técnico procurar-se-á na articulação entre aulas teóricas e práticas que os alunos dominem os processos de trabalho e procedimentos críticos ao bom funcionamento e organização do departamento de alojamento.

10. Demonstration of the syllabus coherence with the curricula unit's learning objectives

First, the objective is to convey a vision about the basic principles and concepts of hotel accommodation, technical terminology and customer cycle. Each part of the program is intended to be related to the objective of deepening the knowledge in each of the areas of the accommodation department: back office, front office and housekeeping. In each of the parts, we will try to develop multiple knowledges (theoretical, practical and social), with a practical/theoretical approach. It will also seek to raise students' awareness of the importance of customer service, attitude, posture, presentation, problem-solving and complaints ability. In the technical field, it will be sought in the articulation between theoretical and practical classes that students will master the work processes and procedures critical to the proper functioning and organization of the accommodation department.

11. Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A metodologia de ensino da unidade curricular em questão engloba a componente teórica que conduzirá posteriormente a uma abordagem prática, ajustada a cada um dos conteúdos programáticos. A importância da articulação e da passagem de um modelo teórico para uma componente mais prática (em sala de informática utilizando o software Host), permite de forma consolidada e fundamentada atingir os objetivos específicos e gerais propostos pela unidade curricular.

A metodologia de avaliação é contínua ao longo do semestre e a classificação final resultará da ponderação dos seguintes fatores: Teste Teórico 40% Teste Prático 25%; Trabalho de Grupo 25% e participação e assiduidade 10%.

12. Teaching methodologies (including evaluation)

The teaching methodology of the curricular unit in question encompasses the theoretical component that will later lead to a practical approach, adjusted to each of the programmatic contents. The importance of articulating and passing from a theoretical model to a more practical component (in a computer room using the Host software), allows in a consolidated and grounded way to achieve the specific and general objectives proposed by the curricular unit.

The evaluation methodology is continuous throughout the semester and the final classification will result from the following factors: Theoretical Test 40% Practical Test 25%; Group work 25% and attendance and attendance 10%

13. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da unidade

Na abordagem mais teórica da unidade curricular pretende-se aprofundar conceitos, terminologia, organização e funções, processos de trabalho e procedimentos das várias áreas que constituem o departamento de alojamento numa unidade hoteleira. Pretende-se uma articulação permanente entre a componente teórica e prática através de casos práticos e situações-problema que permitam aos alunos entender a aplicabilidade dos conhecimentos mais teóricos. Na componente prática em sala de informática será utilizado um software de alojamento hoteleiro, o "Host" que permitirá a complementariedade de processos e procedimentos críticos nas áreas das reservas, check in, check out, faturação, entre outros.

Esta articulação e alternância entre teoria e prática é fundamental para o cumprimento dos objetivos da unidade curricular e uma aproximação do aluno tanto quanto possível aos contextos reais de trabalho na área de alojamento em hotelaria.

14. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

The most theoretical approach of the curricular unit is to deepen concepts, terminology, organization and functions, work processes and procedures of the various areas that constitute the accommodation department of a hotel unit. It is intended a permanent articulation between the theoretical and practical component through practical cases and problem situations that allow students to understand the applicability of the most theoretical knowledge. In the practical component in computer room will be used hotel accommodation software, the "Host" that will provide the complementarity of processes and critical procedures in the areas of reservations, check in, check out, billing, among others. This articulation and alternation between theory and practice is fundamental for the fulfillment of the objectives of the curricular unit and an approximation of the student as much as possible to the real contexts of work in the area of hotel accommodation

15. Bibliografia de consulta/existência obrigatória | Bibliography (Mandatory resources)

CASADO, Matt (2011). Housekeeping Management. (2nd Edition). NY: John Wiley & Sons.

CASADO, Matt (2014). Front Office Management in Hospitality Lodging Operations. Edited by Natali.

HOST SOFTWARE MANUAL.

ISMAIL, Ahmed (2001). Front Office Operations and Management. Thomson Delmar Learning.

JONES, Thomas (2007) Professional Management of Housekeeping Operations. (5th Edition). NY: John Wiley & Sons.

KAPPA, Margaret M., NITSCHKE, Aleta e SHAPPERT, Patricia B. (1997). Managing Housekeeping Operations (2nd Edition). Michigan : American Hotel & Motel Association.

KASAVANA, Michael I. (2017). Managing Front Office Operations (10th edition). Michigan: AH &MA.

LAMBERT, Shane (2014). Hotel Reservation Management: How to ugrade. (Kindle Edition). Indyauthors.

16. Metodologias de ensino (inclui avaliação) em situação de possível transição para o ensino à distância ou sistema misto no âmbito da pandemia COVID19)

A metodologia de ensino e de aprendizagem, basear-se-á nas seguintes atividades:

¿ Sistema B-Learning

¿ Aulas teórico-práticas (Ensino à Distância/Online) promovendo o diálogo professor-aluno e aluno-aluno ¿ Plataforma ZOOM

¿ Análise de estudos de caso

¿ Projeção de *power-point*

¿ Realização de debates e exercícios de reflexão/Brainstorming

¿ Quizzes e Jogos utilizando a tecnologia (Ex: Kahoot)

¿ Plataformas colaborativas de aprendizagem (eX.: Padlet)

¿ Vídeos para análise

¿ Convidados que substituem as visitas de estudo habituais

¿ Moodle (Plataforma de comunicação, biblioteca de materiais, informações, links, etc.)

¿ Lecionação dos conteúdos programáticos práticos com recurso ao programa informático HOST complementado com exercícios de aplicação ¿ Aulas presenciais e à distância (online)

A avaliação decorrerá presencialmente ou online conforme a situação da pandemia assim o permita.

O teste teórico a realizar incidirá sobre os conteúdos teórico-práticos leccionados, nomeadamente terminologia técnica, procedimentos, resolução de problemas, organização e funcionamento das seções que compõem o departamento de alojamento hoteleiro. Poderá ser realizado presencialmente ou online (neste caso recorrendo ao Forms do Office para responder às questões, numa sessão de ZOOM na presença do docente).

O teste prático será realizado utilizando a aplicação informática HOST (Software de alojamento hoteleiro), podendo realizar-se presencialmente ou online (acessando ao software disponível na Cloud). O teste decorrerá com duração prevista ao longo da sessão de Zoom marcada pelo docente.

O trabalho de grupo pretende que o aluno prepare a reserva, chegada, estada e saída (todo o ciclo do cliente) dum cliente VIP distribuído aleatoriamente pelos grupos, aplicando os conteúdos de etiqueta, protocolo e guest relations, assim como todos os outros conteúdos leccionados ao longo do semestre. Este trabalho tem uma componente escrita e uma componente prática realizada com recurso ao HOST.

Os 10% de avaliação contínua pretendem valorizar a assiduidade, pontualidade e participação dos alunos, variáveis muito importantes numa unidade curricular eminentemente prática, mas procurando desenvolver nos alunos estas competências que são fundamentais à realização do estágio ou na inserção do mercado de trabalho.