

Despacho n.º 221/PRES/ESHTE/2022

Ao abrigo do n.º 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 65/2018, de 16 de agosto, foi aprovada em reunião do dia 07/07/2022 do Conselho Técnico-Científico da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, no uso das competências que lhe são atribuídas pelo artigo 103.º, n.º 1, alínea e) da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, o plano de estudos das Microcredenciais de *Breakfast Service* e *Hospitality customer Service*.

Assim, ao abrigo da competência que me é atribuída pela alínea b) do n.º 1 do artigo 44.º dos Estatutos da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE), homologados pelo Despacho Normativo n.º 13/2021, de S. Ex.ª, o Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, de 20 de abril de 2021, publicado no Jornal Oficial, o *Diário da República*, 2.ª Série, n.º 88, de 06 de maio de 2021, determino a criação do plano de formação das Microcredenciais de *Breakfast Service* e *Hospitality customer Service*, constante do anexo a este despacho, do qual faz parte integrante.

O plano de formação é aprovado para efeitos do Consórcio TIA - *Tourism International Academy* (convite n.º 002/c06-i03.03/2021 e n.º 002/c06-i04.01/2021, no âmbito do PRR, programa impulso adultos) e produz efeitos imediatos.

Estoril, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril – ESHTE, aos doze dias do mês de julho de dois mil e vinte e dois

O Presidente da ESHTE,



(Prof. Doutor Carlos Fernando Santiago Neto Brandão)



REPÚBLICA
PORTUGUESA



Financiado pela
União Europeia
NextGenerationEU

CONSÓRCIO TIA - Tourism International Academy

Convite nº N.º 002/C06-i03.03/2021 e N.º 002/C06-i04.01/2021

GUIA PARA A CONSTITUIÇÃO DO DOSSIER PARA PROPOSTA DE FORMAÇÃO NO ÂMBITO DO PRR PROGRAMA IMPULSO JOVENS STEAM E IMPULSO ADULTOS

HOSPITALITY CUSTOMER SERVICE

Ficha da Microcredencial

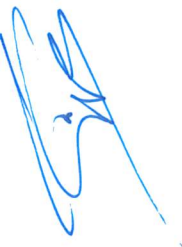
Designação da microcredencial
HOSPITALITY CUSTOMER SERVICE

Nível da microcredencial
Nível 5

Área CNAEF
811

Área científica
Hotalaria e Restauração

Docente responsável
Catarina Nunes



Outros docentes

A definir

Regime de funcionamento

Presencial

Horas de trabalho

8 horas de contacto + 6 horas de trabalho autónomo, prefazendo um total de 14 horas de formação

Horas de contacto

8 horas de contacto divididas em 4 horas de Teórica e 4 horas de Teórica-Prática

ECTS

0,5 ECTS.

A obtenção dos ECTS definidos para uma determinada microcredencial depende da aprovação do estudante na microcredencial.

Objetivos de Aprendizagem

No final frequência da microcredencial, cada estudante deverá ser capaz de:

- Compreender e aplicar o conceito de comunicação congruente e gestão de stress, bem como conhecer os comportamentos não verbais adequados;
- Entender quais os comportamentos e postura aplicados ao contexto profissional;
- Conhecer regras de atendimento e serviço com o intuito de elevar os padrões da unidade;
- Gerir reclamações.

Conteúdos programáticos

- Comunicação congruente em contexto hoteleiro
- Comportamento não verbais adequados
- Regras de higiene e apresentação pessoal



PRR
Plano de Recuperação
e Resiliência



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**



Financiado pela
União Europeia
NextGenerationEU

- Acolhimento ao cliente
- Regras gerais de atendimento
- Serviço personalizado
- Necessidades e preferências dos hóspedes
- Antecipar as necessidades dos clientes
- Gestão de situações de stress
- Gestão de reclamações

Articulação de atividades ou entre módulos (se aplicável)

..

Metodologias de ensino e avaliação

- A formação será lecionada em formato teórico/prático com recurso ao método expositivo, alternando com aulas práticas, através de exercícios em grupo e role plays.

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem

- Com os conteúdos programáticos, pretende-se que os formandos possam aprofundar a sua formação profissional, adquirindo conhecimentos e competências técnicas em contexto de hotel, que permita ao mesmo elevar os seus padrões de serviço. Desta forma, os mesmos deverão aprender técnicas de atendimento, gestão de stress, reclamações, entre outras, por forma a assegurar que o cliente tem acesso a um serviço de qualidade. Por fim, os mesmos deverão, de forma autónoma, estar aptos a lidar com situações de stress que os permitam adaptar-se de forma natural a situações de pressão/adversas. Os conteúdos programáticos adequam-se a um contexto de hotelaria moderna caracterizada por um cliente cada vez mais exigente.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem

- A metodologia de formação adoptada irá permitir aos formandos na componente teórica adquirir conhecimentos importantes ao desempenho das suas funções. Relativamente à componente prática, esta irá estar assente em dinâmicas de equipa, bem como role plays, com o intuito garantir aos formandos simulação de casos reais/práticos do dia-a-dia do hotel.



Financiado pela
União Europeia
NextGenerationEU

Bibliografia

- Four Seasons Front Office Standards Training Manual, (2018)
- Moreira, Isabel (2014). A excelência no atendimento, 4ª Edição, Lidel, Lisboa
- Pérez, Luis (2014). Manual prático de recepção hoteleira, 2ª Edição, Roca, São Paulo
- Castelli, Geraldo (2005). Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da Hotelaria, 1ª Edição, Editora Saraiva, São Paulo

