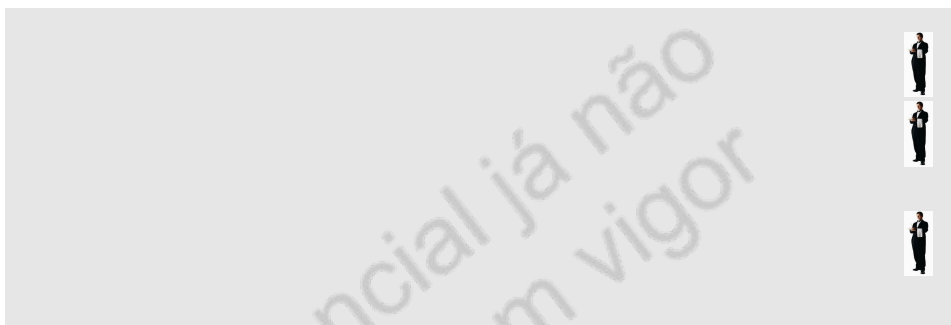




## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO - FORMAÇÃO TECNOLÓGICA



**Área de Educação e Formação**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

### 811 . Hotelaria e Restauração

811182 - Rececionista de Hotel

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

#### **Educação e Formação de Adultos**

##### **Formação Modular**

Cursos de Aprendizagem

Cursos Profissionais

**Total de pontos de crédito**

121,25

(inclui 20,00 pontos de crédito da Formação Prática em Contexto de Trabalho)

**Publicação e atualizações**

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 4 de 29 de janeiro de 2011 com entrada em vigor a 29 de abril de 2011.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 45 de 08 de dezembro de 2011 com entrada em vigor a 08 de março de 2012.

4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

6ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

7ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

8ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

9ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 39 de 22 de outubro de 2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.

10ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.

11ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

12ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

---

---

**Observações**

---

Este referencial já não  
se encontra em vigor

## 1. Referencial de Formação Global

### Formação Tecnológica

Código <sup>a</sup>		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
3375	1	Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio	50	4,50
3376	2	Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho	25	2,25
3427	3	Receção hoteleira - atividades técnico / administrativas, segurança e serviço de noite	50	4,50
3428	4	Tecnologias de informação e comunicação na receção hoteleira	25	2,25
3330	5	Atendimento de clientes na receção	50	4,50
3802	6	Atendimentos diversos na receção	50	4,50
3429	7	Língua inglesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
3431	8	Atendimento de pedidos de reserva	25	2,25
3432	9	Gestão e técnicas de reserva	50	4,50
3433	10	Relações com o exterior e promoção dos serviços da unidade hoteleira	50	4,50
3434	11	Sistemas e equipamentos informáticos em hotelaria	50	4,50
3435	12	Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão de reservas	50	4,50
3436	13	Língua inglesa - serviço de reservas e apoio	50	4,50
3438	14	Acolhimento e check-in dos clientes	25	2,25
3439	15	Prestação de serviço técnico/administrativos ao cliente	50	4,50
3440	16	Técnicas de apoio e assistência ao cliente durante a estadia, nas deslocações e em atividades turísticas	50	4,50
0704	17	Atendimento - técnicas de comunicação	25	2,25
3442	18	Acompanhamento das contas dos clientes	50	4,50
3443	19	Realização de check-out dos clientes	50	4,50
3444	20	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
3446	21	Técnicas de aprovisionamento e armazenagem na receção hoteleira	25	2,25
3447	22	Acompanhamento do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da copa	50	4,50
3448	23	Gestão de reclamações - hotelaria	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			<b>975</b>	<b>87,75</b>

Para obter a qualificação de Rececionista de Hotel, para além das UFCD pré-definidas, **terão também de ser realizadas 150 horas da Bolsa de UFCD (50 horas da Área A de UFCD e 50 horas da Área B de UFCD e 50 horas da Área C de UFCD e )**

Bolsa de UFCD

Código		Área A UFCD	Horas	Pontos de crédito
3430	24	Língua alemã - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
6933	25	Língua francesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
6934	26	Língua espanhola - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
6935	27	Língua italiana - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7417	28	Língua holandesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7418	29	Língua finlandesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7419	30	Língua norueguesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7420	31	Língua sueca - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
8740	32	Língua chinesa – serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
8741	33	Língua russa – serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7852	34	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	35	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	36	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	37	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	38	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	39	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	40	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	41	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	42	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	43	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	44	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	45	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	46	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	47	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	48	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25

Código		Área B UFCD	Horas	Pontos de crédito
3437	49	Língua alemã - serviço de reservas e apoio	50	4,50
6936	50	Língua francesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
6937	51	Língua espanhola – serviço de reservas e apoio	50	4,50
6938	52	Língua italiana – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7421	53	Língua holandesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7422	54	Língua finlandesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7423	55	Língua norueguesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7424	56	Língua sueca – serviço de reservas e apoio	50	4,50
8742	57	Língua chinesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
8743	58	Língua russa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7852	59	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	60	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	61	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	62	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	63	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	64	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	65	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	66	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	67	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	68	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	69	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	70	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	71	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	72	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	73	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25

Código		Área C UFCD	Horas	Pontos de crédito
3445	74	Língua alemã - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6939	75	Língua francesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6940	76	Língua espanhola - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6941	77	Língua italiana - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7425	78	Língua holandesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7426	79	Língua finlandesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7427	80	Língua norueguesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7428	81	Língua sueca - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
8744	82	Língua chinesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
8745	83	Língua russa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7852	84	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	85	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	86	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	87	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	88	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	89	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	90	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	91	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	92	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	93	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	94	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	95	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	96	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	97	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	98	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
Código		Complementares UFCD	Horas	Pontos de crédito
7297	99	Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios	25	2,25
7299	100	Turismo inclusivo na hotelaria	25	2,25

Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica 1125 101,25

- No caso dos cursos de **Educação e Formação de adultos (EFA) e nas formações modulares certificadas**, à carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma atividade profissional numa área afim.
- No caso dos cursos de **Aprendizagem**, parte das UFCD que integram a formação tecnológica pode ser desenvolvida na formação prática em contexto de trabalho, de acordo com as orientações para o desenvolvimento desta componente de formação, disponíveis em [www.iefp.pt](http://www.iefp.pt)

---

<sup>1</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

<sup>2</sup> À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, à qual correspondem 20,00 pontos de crédito, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma atividade profissional numa área afim.

Este referencial já não se encontra em vigor