



## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO - FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

EM VIGOR



**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 Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 4 de 29 de janeiro de 2011 com entrada em vigor a 29 de abril de 2011.

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

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

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

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

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

7ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 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

---

## 1. Referencial de Formação Global

Formação Tecnológica				
Código <sup>1</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
Total da carga horária e de pontos de crédito:			975	87,75

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
10759	49	Teletrabalho	25	2,25

Código		Área B UFCD	Horas	Pontos de crédito
3437	50	Língua alemã - serviço de reservas e apoio	50	4,50
6936	51	Língua francesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
6937	52	Língua espanhola – serviço de reservas e apoio	50	4,50
6938	53	Língua italiana – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7421	54	Língua holandesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7422	55	Língua finlandesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7423	56	Língua norueguesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7424	57	Língua sueca – serviço de reservas e apoio	50	4,50
8742	58	Língua chinesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
8743	59	Língua russa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7852	60	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	61	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	62	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	63	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	64	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	65	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	66	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	67	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	68	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	69	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	70	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	71	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	72	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	73	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	74	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	75	Teletrabalho	25	2,25

Código		Área C UFCD	Horas	Pontos de crédito
3445	76	Língua alemã - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6939	77	Língua francesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6940	78	Língua espanhola - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6941	79	Língua italiana - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7425	80	Língua holandesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7426	81	Língua finlandesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7427	82	Língua norueguesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7428	83	Língua sueca - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
8744	84	Língua chinesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
8745	85	Língua russa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7852	86	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	87	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	88	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	89	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	90	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	91	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	92	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	93	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	94	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	95	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	96	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	97	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	98	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	99	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	100	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	101	Teletrabalho	25	2,25

Código		Complementares UFCD	Horas	Pontos de crédito
7297	102	Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios	25	2,25
7299	103	Turismo inclusivo na hotelaria	25	2,25
10759	104	Teletrabalho	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.