

# PLANO DE CURSO

## PROGRAMA NOVOS CAMINHOS

### RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM



*Empenho*

*Dedicação*

*Organização*

*Perseverança*

*Crescimento*



## Plano de Curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem

<b>Título do curso</b>	<b>Código da Ocupação (CBO)</b>
------------------------	---------------------------------

Recepcionista em Meios de Hospedagem

Correspondência 4221-20

<b>Área ocupacional</b>	<b>Eixo tecnológico</b>
-------------------------	-------------------------

Recepcionistas

Turismo, Hospitalidade e Lazer

<b>Objetivo do curso</b>
--------------------------

Formar profissionais capazes de recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação; efetuar os procedimentos de recepção, com a atenção aos princípios de qualidade e excelência no atendimento.

<b>Nível</b>	<b>Forma de oferta</b>
--------------	------------------------

Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional

Presencial

<b>Descrição da ocupação (CBO)</b>
------------------------------------

Recepcionam e prestam serviços de apoio a hóspedes e visitantes; prestam serviços de atendimentos telefônicos e informações; averiguam as necessidades e direciona o hóspede ao lugar de interesse; fazem reservas fecham contas e estadias de clientes.



## 1. Apresentação

Sintonizada com a necessidade de expansão de cursos de Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional, a FAETEC, através da Diretoria de Formação Inicial e Continuada (DIF), apresenta o Plano do Curso de **Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem**, elaborado com o propósito de formar profissionais coadunados com as necessidades empresariais e comprometidos com o desenvolvimento econômico social e sustentável, além de participativos nos processos produtivos e de qualidade, atendendo, dessa forma, a um mercado de trabalho cada vez mais exigente.

## 2. Proposta dos cursos de qualificação profissional

- Promover formação profissional, em consonância com as necessidades econômicas do Estado do Rio de Janeiro;
- Capacitar alunos para o uso do instrumental adequado, possibilitando o alcance de autonomia no seu processo de aprendizagem, e valorizando a satisfação pessoal por meio da efetividade na comunicação, na integração e na busca de seus ideais;
- Formar profissionais eficientes e capacitados para enfrentar os diferentes aspectos do mercado de trabalho, com as competências e habilidades específicas da atividade profissional;
- Incentivar, articular e promover o desenvolvimento do empreendedorismo através da oferta de atualização tecnológica e de atividades gerenciais que podem estimular a criação de novas oportunidades de geração de trabalho e renda.

### 2.1 Competências do Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem

- Trabalhar em Equipe;
- Exercer Liderança;
- Demonstrar Criatividade;
- Apresentar dinamismo;
- Saber contornar situações adversas;
- Demonstrar objetividade e flexibilidade para mudanças;
- Atualizar-se e buscar a construção contínua do saber;
- Ter visão global do processo de produção.

### 2.2 Habilidades do Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem

- Organizar informações a serem prestadas;
- Observar normas internas de segurança;
- Agendar serviços;
- Recepcionar clientes, hóspedes, visitantes e passageiros;
- Prestar serviços de apoio a visitantes, clientes e hóspedes;
- Responder a chamadas telefônicas;
- Fechar contas;

## 3. Requisitos de Ingresso:



- Idade m4nima de 18 anos;
- Ensino M4dio incompleto.

#### 4. N4mero de Alunos por turma:

- M4ximo – 22;
- M4nimo – 18.

#### 5. Organiza4o Curricular

- Carga hor4ria total: 160h/(60min):
- Dura4o: 10 semanas;
- Forma de Oferta: presencial, 04 vezes por semana, com 128h de conte4do espec4fico e 32h com conte4dos relacionados a Temas transversais e SSMA.

#### 6. Estrutura Curricular dos Cursos

	T4PICOS DE ENSINO	CONTE4DO PROGRAM4TICO	CARGA HOR4RIA TOTAL	CARGA HOR4RIA SEMANAL	DURA4O
Conte4dos Espec4ficos	Introdu4o ao curso de Recepcionistas em meios de hospedagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentaa4o pessoal, caracter4sticas, responsabilidade e habilidades da profiss4o;</li> <li>• Estrutura organizacional e funcional do ambiente de trabalho de m4dio e grande porte;</li> <li>• No4o4es de sustentabilidade no turismo, 4tica e cidadania no mundo do trabalho;</li> <li>• A hospitalidade como princ4pio dos profissionais de servi4o.</li> <li>• Hotelaria – conceitos, tipos e meios de hospedagem.</li> <li>• No4o4es de primeiros socorros</li> </ul>	128	12	
	T4cnicas de Recep4o de Hotel, turismo e hospitalidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorias, caracter4sticas e organograma dos meios de hospedagem.</li> <li>• Sistemas de reserva e de hospedagem: procedimentos e fluxo de informa4o4es.</li> <li>• Procedimentos e controles financeiros: fechamentos do</li> </ul>			



			<b>semanas</b>	
		movimento financeiros; seguran4a para o cliente (confid4ncia de informa4es, confer4ncia de dados) e para a empresa (saldo das contas garantia de estadas, clientes suspeitos); lan4amentos de consumo, formas de pagamento.		
	Qualidade no Atendimento na 4rea Hoteleira	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiqueta telef4nica na recep4o, como lidar com queixas, fideliza4o do cliente.</li> <li>• Legisla4o, procedimentos e padr4es referentes 4 recep4o em meios de hospedagem.</li> </ul>		
<b>Conte4dos B4sicos</b>	Sa4de, Seguran4a e Meio Ambiente (SSMA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolu4o e Conceitua4o sobre Sa4de, seguran4a no trabalho e meio ambiente;</li> <li>• No4es de Legisla4o relativa 4 seguran4a e sa4de organizacional;</li> <li>• Programa 5S;</li> <li>• Desenvolvimento Sustent4vel;</li> <li>• Higiene e Seguran4a no Trabalho;</li> <li>• Conscientiza4o sobre o uso dos EPC's (equipamentos de Prote4o Coletiva) e EPI's (Equipamentos de Prote4o Individual);</li> <li>• Principais doen4as ocupacionais da atividade laboral.</li> </ul>	<b>32</b>	<b>4</b>
	Temas Transversais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidade social</li> <li>• Marketing pessoal</li> <li>• Conceitos de empreendedorismo</li> <li>• 4tica profissional</li> <li>• Conceitos de cidadania: Direitos e Deveres do cidad4o</li> </ul>		
<b>Total</b>			<b>160</b>	<b>16</b>

## 7. Metodologia

O curso ser4 ministrado atrav4s de aulas expositivas, din4micas de grupos, execu4o de tarefas experimentais da pr4tica laborativa, assim como a resolu4o de problemas que estimulem a capacita4o cr4tica e criativa dos alunos. Sugere-se que a



distribuição das aulas seja executada da seguinte forma:

- Aulas teóricas: 40% da carga horária total do curso
- Aulas práticas: 60% da carga horária total do curso

## 8. Avaliação:

Baseada em aspectos ou indicadores quantitativos e qualitativos.

### 8.1. Aproveitamento/ Desempenho (Avaliação Quantitativa e Qualitativa) – Valor total: 10,0 pontos

O aluno será avaliado através dos seguintes instrumentos e seus respectivos valores:

- Prova teórica: Visa observar se o aluno conseguiu absorver as definições acerca do conteúdo oferecido. Valor total: 4,0 pontos
- Prova prática: Visa observar se o aluno consegue converter os conhecimentos teóricos oferecidos em competência prática. Valor total: 6,0 pontos

### 8.2. Índice para

#### Aprovação::

- Nota final de 6,0, obtida através de média das notas das avaliações práticas e teóricas, em cada componente curricular.
- Frequência mínima de 75% das aulas previstas para o curso em cada componente curricular. A falta será computada considerando-se cada hora/aula ministrada.
- Avaliação em Conselho de Classe dos aspectos da avaliação formativa.

## 9. Indicador:

Anotações em Diário de Classe

## 10. Certificado:

Ao final do curso, o aluno receberá um **Certificado de curso de Qualificação Profissional - Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem**

## 11. Referências:

BARATA, Maura Cristina; BORGES, Márcia M. Técnicas de recepção. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 1998  
BARBOSA, A. (org). Arte/Educação contemporânea – Consonâncias Internacionais, SP: Ed. Cortez, 2005.  
BRASIL. DECRETO, Nº 5154/2004 – Diretrizes e Bases da Educação Profissional.  
BRASIL. LDB – Lei de Diretrizes e Bases de Educação Nacional Nº 9394/1996 de



20 de dezembro de 1996. BRASIL. LDB – Lei de Diretrizes e Bases de Educação Nacional Nº 11741/2008 de 16 de julho de 2008;  
BRASIL. MEC – PARECER CNE/ CEB Nº 39/2004 – Normas para execução de avaliação, reconhecimento e certificado de Estudos previstos no artigo 41 da Lei 9394/96 (LDB).  
BRASIL. PORTARIA MEC nº 1005/97 – Programa de Reforma da Educação Profissional. DELUIZ, N. Formação do trabalhador: produtividade e cidadania. Shape Editora, Rio de Janeiro, 2000.  
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: O Debate das Competências – FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador – Brasília, 1997. FINCH, Lloyd C. Cortesia ao telefone e atendimento ao cliente. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.  
GADOTTI, Moacir. A Educação contra a Educação. Editora Cortez, São Paulo, 2002. GANDIN, D. Planejamento como Prática Educativa. São Paulo: Ed. Loyola.  
HOFFMAN, J. Avaliação: Mito ou Desafio. Porto Alegre, RS: Ed. Mediação, 1996.  
KASPARY, Adalberto José. Redação Oficial: normas e modelos. 16ª ed. Porto Alegre: Edita 2003. LUCKESI, C. Avaliação da Aprendizagem Escolar. Campinas, SP: Ed. Cortez, 1998.  
MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. Manual da secretária: técnicas de trabalho. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.  
ROMA, Victor. Constituição da República Federativa do Brasil. Rio de Janeiro: 2002  
VEIGA, Denize Rachel. Guia de Secretariado: técnicas e comportamento. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.