

PLANO DE CURSO

Recepcionistas em Meios de Hospedagem



Empenho

Dedicação

Organização

Perseverança

Crescimento



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia e Inovação
Fundação de Apoio à Escola Técnica

Plano de Curso de Recepcionista em Meios de Hospedagem

Título do curso	Código da Ocupação (CBO)
------------------------	---------------------------------

Recepcionista em Meio de Hospedagem

Correspondência 4221-20

Área ocupacional	Eixo tecnológico
-------------------------	-------------------------

Recepcionistas

Turismo, Hospitalidade e Lazer

Objetivo do curso

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 a qualidade e excelência no atendimento.

Nível	Forma de oferta
--------------	------------------------

Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional

Presencial

Descrição da ocupação (CBO)

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.

Diretoria de Formação Inicial e Continuada – DIF
Rua Clarimundo de Melo, nº 847 – Quintino – CEP 21311-281
Tel: (21) 2332-4125 / Fax: (21) 2332-4072
dif@faetec.rj.gov.br

FAETEC



SECRETARIA DE
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO

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 **Recepcionista 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 Recepcionista 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 Recepcionista 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 hospedes;
- Responder a chamadas telefônicas;
- Fechar contas;

3. Requisitos de Ingresso:

- Idade mínima de 18 anos;
- Ensino Médio incompleto.

4. Número de Alunos por turma:

- Máximo – 20;
- Mínimo – 10.

5. Organização Curricular

- Carga horária total: 160 h/a;
- Duração: 10 semanas;

- Forma de Oferta: presencial, 03 vezes por semana, com 120 h/a de conteúdo específico e 40 h/a com conteúdos relacionados a Temas transversais e SSMA.

6. Estrutura Curricular dos Cursos

	TÓPICOS DE ENSINO	CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	CARGA HORÁRIA TOTAL	CARGA HORÁRIA SEMANAL	DURAÇÃO
Conteúdos Específicos	Introdução ao curso de Recepcionista em meios de hospedagem	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação pessoal, características, responsabilidade e habilidades da profissão; • Estrutura organizacional e funcional do ambiente de trabalho de médio e grande porte; • Noções de sustentabilidade no turismo, ética e cidadania no mundo do trabalho; • A hospitalidade como princípio dos profissionais de serviço. • Hotelaria – conceitos, tipos e meios de hospedagem. • Noções de primeiros socorros 	120	12	10 semanas
	Técnicas de Recepção de Hotel, turismo e hospitalidade	<ul style="list-style-type: none"> • Categorias, características e organograma dos meios de hospedagem. • Sistemas de reserva e de hospedagem: procedimentos e fluxo de informações. • Procedimentos e controles financeiros: fechamentos do movimento financeiros; segurança para o cliente (confidência de informações, conferência de dados) e para a empresa (saldo das contas garantia de estadas, clientes suspeitos); lançamentos de consumo, formas de pagamento. 			
	Qualidade no Atendimento na Área Hoteleira	<ul style="list-style-type: none"> • Etiqueta telefônica na recepção, como lidar com queixas, fidelização do cliente. • Legislação, procedimentos e padrões referentes à recepção em meios de hospedagem. 			
Conteúdos Básicos	Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA)	<ul style="list-style-type: none"> • Evolução e Conceituação sobre Saúde, segurança no trabalho e meio ambiente; • Noções de Legislação relativa à segurança e saúde organizacional; • Programa 5S; • Desenvolvimento Sustentável; • Higiene e Segurança no Trabalho; • Conscientização sobre o uso dos EPC's (equipamentos de Proteção Coletiva) e EPI's (Equipamentos de Proteção Individual); • Principais doenças ocupacionais da atividade laboral. 	40	4	
	Temas Transversais	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade social • Marketing pessoal • Conceitos de empreendedorismo • Ética profissional • Conceitos de cidadania: Direitos e Deveres do cidadão 			
		Total	160	16	

7. Metodologia

O curso será ministrado através de aulas expositivas, dinâmicas de grupos, execução de tarefas experimentais da prática laborativa, assim como a resolução de problemas que estimulem a capacitação crítica 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:

Módulo Específico:

- 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 - Recepcionista 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.