

MÓDULO III – Habilitação Profissional Técnico de Nível Médio de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

O TÉCNICO EM HOSPEDAGEM é o profissional que atua na recepção e governança em meios de hospedagem. Executa atividades operacionais de recepção e atendimento a clientes, serviços de andares, atendimento no setor de *room-service*, comercialização e *marketing* de produtos turísticos além da realização dos serviços e reservas. Orienta suas ações pelos critérios de qualidade na prestação de serviços, dando suporte ao hóspede durante sua estada, valorizando as características culturais, históricas e ambientais do local de sua atuação.

MERCADO DE TRABALHO

- Hotéis, pousadas, flats, resorts, motéis e campings;
- Embarcações marítimas;
- Hospitais;
- Parques temáticos (recepção e comercialização);
- Setor de organização de eventos em meios de hospedagens.

Ao concluir o curso de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM, o aluno deverá ter desenvolvido as seguintes competências que seguem:

- Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;
- Articular a organização de eventos e atividade de lazer nos meios de hospedagem, intermediando com prestadores de serviços e empresas fornecedoras de equipamentos;
- Criar e desenvolver percepção para atender os desejos, necessidades e expectativas dos clientes;
- Prestar atendimento eficaz e de qualidade para os diferentes públicos;
- Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e pessoas;
- Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação dos produtos e serviços;
- Executar atividades de gerenciamento dos recursos financeiros, humanos, materiais e tecnológicos envolvidos na oferta dos produtos e na prestação dos serviços sob sua responsabilidade;
- Supervisionar e avaliar técnica, financeira e administrativamente os serviços prestados;
- Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas;
- Avaliar a qualidade dos produtos, serviços e atendimentos realizados;
- Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços;
- Realizar a organização do empreendimento, dos produtos e dos serviços adequando-os às variações da demanda;
- Controlar o acompanhamento da manutenção do empreendimento;
- Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento;
- Adotar postura ética, princípios de relacionamento humano, cidadania, linguagem adequada na comunicação com clientes e grupos de trabalho.

ATRIBUIÇÕES / RESPONSABILIDADES

- Coordenar as áreas operacionais do hotel com foco no setor de hospedagem;
- Programar e organizar serviços de manutenção de equipamentos e instalações;
- Controlar a qualidade dos serviços prestados;
- Promover vendas de produtos e serviços;
- Executar rotinas administrativas;
- Gerenciar compras;
- Gerenciar o uso de materiais e equipamentos;
- Treinar funcionários para as funções operacionais.

ÁREAS DE ATIVIDADES

A – SUPERVISIONAR EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- Administrar conflitos entre funcionários e clientes;
- Intermediar conflitos entre áreas internas;
- Acompanhar cumprimento de metas e prazos estabelecidos de trabalho;
- Providenciar substituição de insumos;
- Relatar falhas do processo de trabalho;
- Tabular e analisar informações;
- Emitir relatórios de controle e desempenho;
- Informar clientes e colaboradores sobre providências solicitadas;
- Divulgar resultados de pesquisa de satisfação dos clientes;
- Administrar sistema de telefonia;
- Relatar necessidades de clientes internos e externos;
- Definir alternativas de negociação para fiscalização do cliente;
- Intermediar prestação de serviços por solicitação ou inadimplência do cliente;
- Identificar o espaço físico do meio de hospedagem.

B – PLANEJAR TRABALHO DA EQUIPE

- Definir rotinas de trabalho;
- Identificar prioridades;
- Elaborar cronograma de trabalho;
- Criar fluxograma das atividades desenvolvidas pelos colaboradores;
- Organizar e promover o trabalho em equipe;
- Definir recursos de trabalho;
- Dimensionar equipe de trabalho;
- Definir estratégias para cumprimentos de metas e prazos;
- Disponibilizar materiais e equipamentos para execução dos serviços;
- Elaborar pesquisa de custos;
- Inventariar móveis, equipamentos e produtos.

C – ATENDER PÚBLICO E INFORMANTES

- Prestar informações ao público e informantes;
- Identificar necessidades dos clientes internos e externos;
- Promover atendimento personalizado ao cliente;
- Propor novos serviços aos clientes;
- Providenciar deslocamento e hospedagem de clientes em caso de impossibilidade de atendimento;
- Negociar horários de entradas e saídas, hospedagens e internações;
- Buscar alternativas de acomodações para clientes em caso de falta de UH;

- Conhecer os atrativos turísticos de seu município e região.

D – AVALIAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- Supervisionar cumprimento de metas estabelecidas;
- Avaliar atendimento pessoal ao cliente e informante;
- Avaliar desempenho dos funcionários;
- Avaliar desempenho de sistemas e equipamentos;
- Identificar falhas no processo de trabalho;
- Verificar consistência de dados coletados;
- Confrontar dados e informações coletadas;
- Avaliar as necessidades dos hóspedes, colaboradores e/ou clientes externos.

E – QUALIFICAR EQUIPE DE TRABALHO

- Orientar trabalho dos novos colaboradores;
- Esclarecer dúvidas dos colaboradores;
- Propor capacitações aos colaboradores;
- Treinar colaboradores em novos serviços e tecnologias;
- Promover rodízio de funções;
- Promover o plano de carreira e motivação dentro do empreendimento.

F – ADMINISTRAR PESSOAL

- Elaborar escalas de trabalho;
- Controlar horários de entradas, saídas e absenteísmo;
- Elaborar programação de férias;
- Manifestar reconhecimento pelo desempenho do colaborador ou da equipe;
- Administrar conflitos entre colaboradores;
- Promover reuniões;
- Propor e aplicar advertências aos colaboradores;
- Propor desligamento de colaboradores.

G – CONTROLAR ATIVIDADES FINANCEIRAS

- Distribuir valores para caixa inicial de operação do setor;
- Conferir valores e produtos do caixa;
- Estornar valores indevidos ou de cancelamento de serviços;
- Justificar em relatórios diferença de valores;
- Conhecer os pontos de venda do empreendimento;
- Criar um *budget* para cada setor.

H – ORGANIZAR E SUPERVISIONAR O SERVIÇO DA LAVANDERIA

- Vistoriar apresentação pessoal de colaboradores;
- Estabelecer fluxo da produção
- Criar fluxograma para atividades;
- Supervisionar processo de lavagem;
- Acompanhar ritmo da produção;
- Registrar ocorrências;
- Analisar relatórios;
- Verificar ocorrências do plantão anterior;
- Determinar atendimento de prioridades e pendências;
- Distribuir equipe conforme serviços.

- Planejar escala e folga de funcionários;
- Conferir funcionamento de máquinas e equipamentos;
- Acompanhar serviço de manutenção.

I – DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Demonstrar paciência;
- Demonstrar cordialidade no relacionamento interpessoal;
- Demonstrar iniciativa;
- Administrar o tempo;
- Demonstrar atenção às atividades da lavanderia;
- Motivar equipe;
- Promover disciplina;
- Liderar equipe;
- Solucionar problemas;
- Mostrar versatilidade.

MÓDULO I – Qualificação Técnica de Nível Médio de SUPERVISOR DE RECEPÇÃO

O SUPERVISOR DE RECEPÇÃO é o profissional que atua na recepção e presta serviços de apoio a clientes e hóspedes. Realiza atendimento telefônico e fornece informações sobre o meio de hospedagem e da cidade onde se localiza o empreendimento do meio de hospedagem. Recebe clientes ou hóspedes. Agenda, vende e operacionaliza serviços. Executa serviço do setor de recepção, atendendo procedimentos operacionais de entrada e saída da estada do hóspede. Realiza serviços de atendimento em *room service*.

ATRIBUIÇÕES/ RESPONSABILIDADES

- Controlar e supervisionar a qualidade dos serviços prestados;
- Executar rotinas operacionais na: recepção, telefonia, reservas, mensageria e *room service*;
- Preencher corretamente todos os formulários pertinentes a: recepção, telefonia, reservas, mensageria e *room service*;
- Solicitar material e equipamento necessário para o setor de compras;
- Acompanhar, orientar e realizar o atendimento diferencial dado aos hóspedes VIPs;
- Colaborar no treinamento de pessoal operacional;
- Prestar informações aos hóspedes e clientes sobre o meio de hospedagem e sobre a cidade onde está localizado, expressando-se em idioma de comum entendimento;
- Desenvolver o entrosamento com os demais setores dos meios de hospedagem;
- Atender os diferentes tipos de clientes de maneira cordial e ética, superando as expectativas dos mesmos;
- Prezar pela segurança do local, dos hóspedes e clientes;
- Promover vendas de produtos e serviços;
- Controlar a documentação de hóspedes e clientes;
- Desenvolver, elaborar produtos e serviços voltados a *room service*, adequando os aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas dos hóspedes e clientes.

ÁREAS DE ATIVIDADES

A – ORGANIZAR INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS

- Consultar catálogo de produtos e serviços fornecidos pelos estabelecimentos;
- Identificar o espaço físico do meio de hospedagem;

- Consultar lista de profissionais e departamento do meio de hospedagem, ramais internos e telefones externos;
- Interagir com os outros departamentos;
- Pesquisar os horários de funcionamento das diversas atividades oferecidas no meio de hospedagem.

B – OBSERVAR NORMAS INTERNAS DE SEGURANÇA

- Conferir documentos com identificação dos clientes;
- Conferir o histórico dos clientes para uma análise de comportamento e de inadimplência, desobedecendo as regras internas de funcionamento;
- Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas;
- Acionar alarme de segurança em caso de assalto;
- Registrar acompanhantes;
- Controlar a entrada e saída de hóspedes, visitantes e seus equipamentos;
- Guardar volumes de prestadores de serviços;
- Não divulgar informações sobre hóspedes e clientes;
- Imprimir listagem de hóspedes.

C – PLANEJAR O COTIDIANO

- Organizar materiais de trabalho;
- Averiguar a previsão de chegada e saída individual e de grupo;
- Organizar, receber e distribuir malotes;
- Imprimir relatórios de controle;
- Bloquear apartamento;
- Providenciar solicitações de reservas especiais;
- Distribuir materiais impressos de comunicação e outros solicitados a recepção;
- Verificar as necessidades de serviços especiais solicitados na reserva;
- Preparar o *mise-en-place*;
- Imprimir a listagem dos grupos com saída prevista para o dia;
- Averiguar horário de saída dos grupos e agenda semanal de eventos e atividades;
- Participar de reuniões referente a troca de equipe (turnos);
- Planejar o dia seguinte;
- Realizar os procedimentos de abertura e fechamento de caixa.

D – AGENDAR SERVIÇOS

- Agendar reservas dos clientes;
- Verificar mapa de reservas;
- Desenvolver procedimentos de reserva;
- Acionar serviço de higienização;
- Auxiliar na compra de ingressos para atividades externas;
- Fazer reservas em restaurantes e de hospedagem em trânsito.

E – RECEPCIONAR CLIENTES E HÓSPEDES

- Acolher o cliente e o hóspede;
- Anunciar a chegada do cliente;
- Encaminhar o cliente para os diversos setores;
- Cadastrar clientes e hóspedes;
- Verificar cadastro e reserva;

- Solicitar forma de garantia de pagamento;
- Verificar disponibilidade de UH;
- Realizar procedimentos de *check in*;
- Fornecer as chaves dos apartamentos aos hóspedes;
- Fornecer informativos e regulamentos internos aos hóspedes;
- Orientar o hóspede sobre como utilizar equipamentos da UH;
- Propor associação de programa de fidelidade;
- Avisar o *conciierge* da chegada do hóspede;
- Avisar a governança da chegada do hóspede.

F – PRESTAR SERVIÇOS DE APOIO E RECEPTIVOS A CLIENTES E HÓSPEDES

- Auxiliar os hóspedes com informações técnicas sobre o hotel;
- Auxiliar os clientes com o preenchimento de formulários;
- Transferir o hóspede para outras acomodações;
- Dar informações turísticas aos hóspedes;
- Realizar câmbio de moedas ou indicar locais para trocas;
- Auxiliar o hóspede/cliente com informações financeiras;
- Adiantar dinheiro para hóspedes;
- Auxiliar o hóspede com atendimento médico e os procedimentos para acionar o seguro saúde;
- Orientar com relação ao uso de internet;
- Oferecer auxílio para a bagagem;
- Anotar telefonemas e recados e transmitir;
- Enviar para a telefonia o horário de despertar dos hóspedes;
- Dar informações meteorológicas;
- Disponibilizar serviços de lavanderia e passadoria aos hóspedes;
- Orientar sobre a necessidade do visto de saída para utilização do estacionamento;
- Orientar sobre a existência de estacionamento conveniado;
- Auxiliar com alugueis de autos e equipamentos;
- Auxiliar hóspedes e clientes portadores de necessidades especiais;
- Atender o cliente com informações precisas;
- Transferir ligações para ramais e apartamentos solicitados;
- Apresentar postura e comunicação adequada.

G – FECHAR CONTAS E ESTADAS DE CLIENTES E HÓSPEDES

- Lançar despesas em contas;
- Atualizar contas;
- Emitir extrato de contas;
- Efetuar acertos em contas (incluir programa de milhagem);
- Receber pagamentos;
- Emitir notas fiscais e recibos;
- Solicitar a devolução das chaves dos apartamentos;
- Emitir o cartão de liberação de saída;
- Oferecer *transfer* ao cliente;
- Solicitar o serviço de manobrista;
- Solicitar o preenchimento de opinários;
- Encerrar a conta no sistema;
- Efetuar cobrança de *no show*;
- Encerrar o “pos” (*point of sale*).

H – COMUNICAR-SE

- Circular informação interna;
- Falar de maneira clara, ágil e objetiva;
- Ouvir com atenção;
- Coordenar a equipe;
- Orientar de maneira precisa;
- Manter postura durante o turno de trabalho;
- Comunicar-se com o hóspede e cliente através da escrita.

I – SERVIR E ATENDER O CLIENTE EM ROOM SERVICE

- Servir alimentos e bebidas;
- Descrever pratos;
- Organizar estrutura de apoio (realizar *mise-en-place*);
- Elaborar a montagem dos pratos;
- Atender prontamente as solicitações dos clientes, hóspedes e funcionários.

MÓDULO II – Qualificação Técnica de Nível Médio de GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA

O GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA é o profissional que atua no processo de limpeza, arrumação, organização e decoração, seguindo normas e procedimentos técnicos que garantam a qualidade do serviço e a sua segurança. Vistoria e abastece os apartamentos, camarotes, quartos e banheiros, em hotéis, navios e estabelecimentos em meios de hospedagem. Conserva, classifica e organiza enxovais, identificando e controlando suas saídas, devoluções e substituições. Atende e auxilia os hóspedes em suas solicitações e necessidades pessoais.

ATRIBUIÇÕES

- Controlar a qualidade dos serviços prestados;
- Executar rotinas operacionais nas UHs e nas áreas sociais e de lazer;
- Solicitar material e equipamentos ao setor de compras;
- Acompanhar, orientar e realizar os procedimentos de higienização, controle e arrumação das UHs;
- Acompanhar, orientar e realizar o atendimento diferencial a hóspedes VIPs;
- Orientar funcionários para uso correto de EPIs;
- Colaborar no treinamento de pessoal operacional;
- Preencher corretamente todos os formulários pertinentes ao setor de Governança;
- Desenvolver o entrosamento com os demais setores dos meios de hospedagem;
- Atender os diferentes tipos de hóspedes e sempre procurar superar as expectativas dos mesmos;
- Fazer o controle de enxovais dos meios de hospedagem e também das roupas dos hóspedes.

ÁREAS DE ATIVIDADES

A – ARRUMAR APARTAMENTOS E CAMAROTES

- Limpar e higienizar as UHs;
- Trocar roupas de cama e banho;
- Arrumar camas;
- Repor acessórios do quarto e do banheiro;
- Cumprir procedimentos pré-estabelecidos para atendimento personalizado;

- Aspirar carpete, estofados, cortinas e colchões;
- Remover manchas de carpete;
- Pentear carpete e tapetes;
- Realizar abertura de camas;
- Substituir lâmpadas;
- Executar limpeza periódica profunda nas UHs;
- Preparar o ambiente para desinfecção e desinfestação de UHs;
- Preparar o apartamento para manutenção preventiva;
- Realizar rodízio de colchões;
- Abastecer o carrinho suporte para arrumação dos apartamentos;
- Abastecer o minibar;

B – CUIDAR DO ENXOVAL DAS UNIDADES HABITACIONAIS E ROUPAS DOS HÓSPEDES

- Manter em ordem adereços de uso diário;
- Controlar o envio e a devolução de roupas dos hóspedes da lavanderia;
- Aprontar o apartamento de acordo com as solicitações dos hóspedes.

C – ATENDER HÓSPEDES

- Arrumar malas dos hóspedes quando solicitado;
- Desfazer as malas dos hóspedes quando solicitado;
- Classificar o acervo de enxoval de acordo com a proposta do tema;
- Acompanhar a mudança do hóspede de apartamento.
- Preparar o apartamento conforme possibilidades e solicitações do hóspede.

D – VISTORIAR UNIDADES HABITACIONAIS

- Verificar UHs na saída do hóspede;
- Conferir o enxoval do apartamento e do banheiro;
- Verificar o consumo do minibar;
- Verificar o funcionamento dos equipamentos;
- Verificar o estado dos móveis e das instalações;

E – PLANEJAR O TRABALHO

- Priorizar limpeza dos apartamentos e camarotes reservados;
- Organizar materiais e equipamentos de uso diário;
- Solicitar manutenção de equipamentos e instalações;
- Solicitar reposição de materiais e equipamentos em falta;
- Requisitar materiais para o almoxarifado;
- Preparar o preenchimento de formulários e relatórios.

F – COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Demonstrar comportamento ético;
- Trabalhar em conformidade com o manual de procedimentos;
- Trabalhar em equipe;
- Zelar pelos pertences pessoais dos hóspedes;
- Atuar em situações de emergências;
- Demonstrar discrição;
- Solucionar problemas relativos ao local de trabalho;
- Estimar prazos necessários para execução de serviços;

- Demonstrar responsabilidade;
- Evidenciar capacidade de conviver com diferentes pessoas;
- Demonstrar atenção, agilidade e boas maneiras;
- Desenvolver trabalho com segurança;
- Manifestar solidariedade;
- Avaliar a qualidade do serviço executado;
- Demonstrar flexibilidade;
- Participar de programas de treinamento;
- Manifestar preocupação com os detalhes;
- Evidenciar criatividade.

MÓDULO I – Qualificação Técnica de Nível Médio de SUPERVISOR DE RECEPÇÃO

| I.1 – INGLÊS INSTRUMENTAL PARA RECEPÇÃO | | | | | | |
|---|----|--|----|--------------------|--|--|
| Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos | | | | | | |
| COMPETÊNCIAS | | HABILIDADES | | | BASES TECNOLÓGICAS | |
| <p>1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do hotel e a língua inglesa, no trabalho de recepção de hóspedes.</p> <p>2. Identificar setores, cargos e serviços do hotel, através do recurso técnico da língua inglesa no atendimento de hospedes na recepção.</p> | | <p>1.1. Aplicar corretamente termos técnicos da língua inglesa em situações cotidianas da hotelaria.</p> <p>1.2. Comunicar-se com o turista/hóspede em inglês.</p> <p>2.1. Relacionar os processos de hospedagem em língua inglesa.</p> <p>2.2. Executar os processos de hospedagem em língua inglesa.</p> <p>2.3. Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o turista/hóspede.</p> | | | <p>1. Comunicar-se com os turistas/ hóspedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumprimentos; • Apresentações. <p>2. Vocabulário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direções; • Cargos do setor; • Tipos de diárias; • Tipologia de Unidade Habitacional (UH). <p>3. Processo de hospedagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar: <i>check-in</i>, <i>check-out</i> e atendimento ao hóspede durante a sua estada; • Atendimento telefônico a clientes internos e externos. <p>4. Anotação e transmissão de mensagens.</p> | |
| Carga Horária (horas-aula) | | | | | | |
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula | |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

I.2 – ESPANHOL INSTRUMENTAL PARA RECEPÇÃO

Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|--|---|
| <p>1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do hotel e a língua espanhola, no trabalho de recepção de hóspedes.</p> <p>2. Identificar setores, cargos e serviços do hotel, através do recurso técnico da língua espanhola no atendimento de hospedes na recepção.</p> | <p>1.1. Aplicar corretamente termos técnicos da língua espanhola em situações cotidianas da hotelaria.</p> <p>1.2. Comunicar-se com o turista/hóspede em espanhol.</p> <p>2.1. Relacionar os processos de hospedagem em língua espanhola.</p> <p>2.2. Executar os processos de hospedagem em língua espanhola.</p> <p>2.3. Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o turista/hóspede.</p> | <p>1. Comunicar-se com os turistas/hóspedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumprimentos; • Apresentações. <p>2. Vocabulário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direções; • Cargos do setor; • Tipos de diárias; • Tipologia de Unidade Habitacional (UH). <p>3. Processo de hospedagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar: <i>check-in</i>, <i>check-out</i> e atendimento ao hóspede durante a sua estada; • Atendimento telefônico a clientes internos e externos. <p>4. Anotação e transmissão de mensagens.</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|--|
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula | |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

I.3 – FUNDAMENTOS DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE

Função: Planejamento de Serviços de Hospedagem

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|---|---|
| <p>1. Interpretar a história do turismo e da hotelaria.</p> <p>2. Analisar a área de Turismo e sua complexidade referente a hospitalidade.</p> <p>3. Descrever a dinâmica para a motivação, a demanda e o público alvo do turismo.</p> <p>4. Identificar os meios de hospedagem, tipos e formas de turismo.</p> <p>5. Analisar a formatação de produtos turísticos e a importância dos equipamentos e dos meios de transportes.</p> <p>6. Interpretar o glossário técnico da área de hospitalidade e lazer.</p> <p>7. Promover a imagem profissional.</p> <p>8. Planejar ações de eventos turísticos nos meios de hospedagem.</p> | <p>1.1 Situar e contextualizar a evolução histórica da hotelaria e do turismo.</p> <p>1.2 Classificar os meios de hospedagem conforme sua tipologia e características de infraestrutura.</p> <p>2. Pesquisar o papel do turismo na economia do núcleo receptivo.</p> <p>3. Pesquisar no núcleo receptivo a demanda do público turístico.</p> <p>4. Classificar os meios de hospedagem, tipos e formas do turismo.</p> <p>5. Pesquisar os produtos turísticos, equipamentos e meios de transportes do núcleo receptivo.</p> <p>6. Utilizar o glossário técnico da área do turismo e da hotelaria.</p> <p>7. Utilizar normas de conduta e Imagem profissional.</p> <p>8.1. Conduzir a preparação e montagem de pacotes e serviços concebidos.</p> <p>8.2. Articular e negociar com organizações públicas e privadas e com demais segmentos do <i>trade</i> turístico-hoteleiro.</p> | <p>1. Conceitos e histórico da hotelaria e do turismo.</p> <p>2. Tipologia e classificação dos meios de hospedagem.</p> <p>3. Formas e tipologia do turismo.</p> <p>4. Trade turístico desenvolvido para atender localidades e eventos.</p> <p>5. Produto turístico;/ pesquisa e elaboração e montagem de pacotes.</p> <p>6. Atrações turísticas regionais.</p> <p>7. Legislação específica dos meios de hospedagem.</p> <p>8. Glossário utilizado no turismo e no setor de hospedagem.</p> <p>9. Conceituação técnica dos meios de hospedagem, tipos e formas de turismo.</p> <p>10. Organismos oficiais do turismo e da hotelaria</p> |
| Carga Horária (horas-aula) | | |

| | | | | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------|----------------------|--|
| Teórica | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula | |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

I.4 RECEPÇÃO E RESERVAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Função: Planejamento de Serviços de Hospedagem

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|--|--|--|
| <p>1. Elaborar organograma funcional e fluxograma de processos do setor de hospedagem.</p> <p>2. Analisar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas das clientelas.</p> <p>3. Desenvolver procedimentos aplicados ao setor de recepção dos meios de hospedagem.</p> <p>4. Planejar ações para correção de possíveis situações diferenciadas que possam ocorrer no setor de hospedagem.</p> | <p>1.1. Utilizar vocabulário técnico.</p> <p>1.2. Relacionar informações com meios e recursos disponíveis. Identificar meios e recursos disponíveis.</p> <p>2.1. Programar produtos e serviços a serem oferecidos aos turistas, ao participante de eventos e ao hóspede.</p> <p>2.2. Organizar meios e recursos para concretização de produtos e serviços.</p> <p>2.3. Atender clientes correspondendo às expectativas através dos processos de hospedagem.</p> <p>2.4. Relacionar-se com clientes de forma cortês e eficiente nos diversos setores.</p> <p>3.1. Efetivar execução de reservas, bloqueios e cancelamentos.</p> <p>3.2. Operar <i>software</i> específico para meios de hospedagens.</p> <p>4.1 Aplicar técnicas e procedimentos de situações diferenciadas durante a hospedagem do cliente</p> | <p>1. Vocabulário técnico na hotelaria.</p> <p>2. Tipologia de Unidade Habitacional (UH).</p> <p>3. Tipos de diárias e de pensão.</p> <p>4. Estrutura organizacional e fluxograma do setor de hospedagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista; • Recepcionista/Caixa; • Concierge/Guest Relations; • Supervisor de Recepção; • Supervisor de Reservas; • Atendente de Reservas; • Mensageiro; • Capitão Porteiro, entre outros. <p>5. Técnicas de atendimento no setor de reservas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento telefônico; • Verificação de disponibilidade; • Bloqueio de UH; • Registro de reserva e documentação; • Cancelamento de reserva; • Reserva de grupos: rooming list, sistemas informatizados de reservas. |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>6. Processos de Hospedagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recepção e atendimento de hóspedes e clientes; • organização e execução de <i>check-in</i> e <i>check-out</i>; • verificação e organização de documentação: <i>voucher</i>, fatura, nota fiscal; • serviços de caixa: câmbio, troco, recebimentos e pagamentos; • fechamento de movimento diário: conferências de lançamentos e emissão de relatórios operacionais. <p>7. <i>Conciergerie</i>: serviços personalizados de atendimento aos hóspedes.</p> <p>8. Telefonia: Técnicas de atendimento a clientes internos e externos, código fonético internacional, <i>wake up call</i>, anotação e transmissão de mensagem.</p> |
|--|--|---|

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|-----|--------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Teórica | 00 | Prática | 100 | Total | 100 Horas-aula | Prática em Laboratório |
| Teórica (2,5) | 00 | Prática (2,5) | 100 | Total (2,5) | 100 Horas-aula | |

I.5 – ETIQUETA SOCIAL E PROFISSIONAL EM HOSPITALIDADE

Função: Planejamento de Serviços de Hospedagem

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|--|--|--|
| <p>1. Dominar técnicas de apresentação e comportamento pessoal e profissional.</p> | <p>1.1. Aplicar as técnicas de apresentação pessoal.</p> <p>1.2. Articular a postura e linguagem corporal nas diversas situações sociais.</p> <p>1.3. Utilizar trajes convenientes às diversas situações.</p> <p>1.4. Aplicar os procedimentos de higiene pessoal.</p> <p>1.5.. Utilizar linguagem adequada à comunicação.</p> | <p>1. Higiene e postura pessoal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • postura corporal; • linguagem corporal; • contato interpessoal. <p>2. Marketing Pessoal e organizacional.</p> <p>3. Etiqueta pessoal e profissional.</p> <p>4. Trajes e apresentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aspectos básicos de moda; • tipos de trajes; • regras básicas de apresentação; • formas de tratamento. |
| <p>2. Promover <i>marketing</i> organizacional e pessoal.</p> | <p>2.1. Adequar a imagem pessoal ao ambiente profissional.</p> <p>2.2. Identificar a responsabilidade do profissional com a imagem da empresa.</p> <p>2.3. Aplicar técnicas de promoção do <i>marketing</i> pessoal e organizacional.</p> | <p>5. Regras de comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • comunicação oral; • comunicação escrita: e-mail e carta; comunicação por telefone. <p>6. Empregabilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • currículo; • cartão de visita; • organização e disciplina; • cliente. |
| <p>3. Selecionar as técnicas de empregabilidade.</p> | <p>3.1. Aplicar técnicas de empregabilidade.</p> | |
| <p>4. Dominar técnicas de etiqueta em situações diversas.</p> | <p>4.1. Aplicar técnicas de etiqueta em situações sociais e profissionais.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | | |
|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------|----------------------|--|
| Teórica | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula | |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

I.6 – TÉCNICAS DE ATENDIMENTO NO SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Função: Planejamento de Serviços de Hospedagem e Alimentação

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|---|--|
| <p>1. Interpretar informações referentes ao setor de alimentos e bebidas.</p> <p>2. Analisar técnicas de trabalho de recebimento e preparo de alimentos e bebidas, incluindo a conservação dos mesmos.</p> <p>3. Identificar os tipos de bebidas para elaboração de drinks e coquetéis.</p> <p>4. Interpretar normas técnicas de arrumação de mesas e bandejas, incluindo os controles.</p> | <p>1.1 Conhecer e fazer usos dos equipamentos e utensílios do setor de A&B.</p> <p>1.2 Transmitir aos clientes informações sobre os serviços ofertados pelo departamento de alimentos e bebidas dos meios de hospedagem.</p> <p>1.3 Atender as solicitações dos clientes de acordo com as possibilidades disponibilizadas pelo departamento de A&B.</p> <p>2.1 Coordenar e acompanhar etapas do fluxo de operação desde o recebimento até a distribuição.</p> <p>2.2 Aplicar as normas técnica de recebimento e conservação de alimentos e bebidas, de acordo com as instruções Normativas da ANVISA.</p> <p>2.3 Aplicar as normas técnicas de pré-preparo ou preparo de alimentos.</p> <p>3.1 Atuar na estrutura organizacional do setor de A&B.</p> <p>3.2 Preparar drinks e coquetéis.</p> <p>3.3 Preparar lanches, caldos, sopas e outros pratos rápidos.</p> <p>4.1 Fazer arrumação de mesas e bandejas.</p> <p>4.2 Identificar os tipos de equipamentos e mobiliário para a prática de mise-em-place.</p> <p>4.3 Realizar montagem de</p> | <p>1. Procedimentos de higiene: pessoal, equipamentos e utensílios.</p> <p>2. Técnicas de recebimento, armazenamento e conservação de A&B.</p> <p>3. Técnicas de pré-preparo e preparo de alimentos.</p> <p>4. Técnicas de sanitização.</p> <p>5. Procedimentos para preparo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • entradas frias e quentes; • refeições rápidas; • lanches frios e quentes; • caldos, cremes e sopas; • molhos. <p>6. Coquetéis: tipologia, classificação e preparo.</p> <p>7. Serviços de bebidas e de montagem de coquetéis.</p> <p>8. Serviços de vinho.</p> <p>9. Mise em place e dobras em guardanapos.</p> <p>10. Serviços de room service: café da manhã e datas especiais.</p> <p>11. Serviços de room service: almoços e</p> |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|----|---|-----|--------------------|-----------------------|-------------------------------|
| | | <p>arranjos e dobras de guardanapos.</p> <p>4.4 Realizar inventários dos enxovais, equipamentos e utensílios do setor de A&B.</p> | | | jantares. | |
| Carga Horária (horas-aula) | | | | | | |
| Teórica | 00 | Prática | 100 | Total | 100 Horas-aula | Prática em Laboratório |
| Teórica (2,5) | 00 | Prática (2,5) | 100 | Total (2,5) | 100 Horas-aula | |

I.7 – LINGUAGEM, TRABALHO E TECNOLOGIA

Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|--|--|
| <p>1. Analisar textos técnicos/comerciais da área de Hospitalidade e Lazer, por meio de indicadores linguísticos e de indicadores extralinguísticos.</p> <p>2. Desenvolver textos técnicos aplicados à área de Hospitalidade e Lazer de acordo com normas e convenções específicas.</p> <p>3. Pesquisar e analisar informações da área de Hospitalidade e Lazer em diversas fontes convencionais e eletrônicas.</p> | <p>1. Utilizar recursos linguísticos de coerência e de coesão, visando atingir objetivos da comunicação comercial relativos à área de Hospitalidade e Lazer.</p> <p>2.1. Utilizar instrumentos da leitura e da redação técnica, direcionadas à área de Hospitalidade e Lazer.</p> <p>2.2. Identificar e aplicar elementos de coerência e de coesão em artigos e em documentação técnico-administrativa relacionados à área de Hospitalidade e Lazer.</p> <p>2.3. Aplicar modelos de correspondência comercial aplicado à área de Hospitalidade e Lazer.</p> <p>3.1. Selecionar e utilizar fontes de pesquisa convencionais e eletrônicas.</p> <p>3.2. Aplicar conhecimentos e regras linguísticas na execução de pesquisas específicas da área de Hospitalidade e Lazer.</p> | <p>1. Estudos de textos técnicos/comerciais aplicados à área de Hospitalidade e Lazer, através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • indicadores linguísticos: <ul style="list-style-type: none"> ○ vocabulário; ○ morfologia; ○ sintaxe; ○ semântica; ○ grafia; ○ pontuação; ○ acentuação etc • indicadores extralinguísticos: <ul style="list-style-type: none"> ○ efeito de sentido e contextos socioculturais; ○ modelos preestabelecidos de produção de texto <p>2. Conceitos de coerência e de coesão aplicadas à análise e a produção de textos técnicos específicos da área de Hospitalidade e Lazer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ofícios; • memorandos; • comunicados; • cartas; • avisos; • declarações; • recibos; • carta-currículo; • <i>curriculum vitae</i>; • relatório técnico; • contrato; • memorial descritivo; • memorial de critérios; |

| | | |
|--|---|---|
| <p>4. Definir procedimentos linguísticos que levem à qualidade nas atividades relacionadas com o público consumidor.</p> | <p>4.1. Comunicar-se com diferentes públicos.</p> <p>4.2. Utilizar critérios que possibilitem o exercício da criatividade e constante atualização da área.</p> <p>4.3. Utilizar a língua portuguesa como linguagem geradora de significações, que permita produzir textos a partir de diferentes ideias, relações e necessidades profissionais.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • técnicas de redação <p>3. Parâmetros de níveis de formalidade e de adequação de textos a diversas circunstâncias de comunicação</p> <p>4. Orientações e normas linguísticas para elaboração de trabalhos técnicos.</p> <p>5. Técnicas de oratória para os setores de hospedagem com atividades de entonação e de elaboração de diálogos informativos.</p> |
|--|---|---|

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|--|
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula | |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

I.8 – APLICATIVOS INFORMATIZADOS EM HOSPEDAGEM

Função: Gestão dos Meios Tecnológicos

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|--|---|---|
| <p>1. Analisar o serviço e funções de sistemas operacionais.</p> <p>2. Selecionar programas de aplicação a partir da avaliação das necessidades do usuário.</p> <p>3. Correlacionar técnicas de correspondência a recursos de informática.</p> | <p>1.1 Utilizar adequadamente os recursos e <i>hardware</i>.</p> <p>1.2. Utilizar ferramentas e recursos em atividades de configuração, manipulação de arquivos, segurança e outras.</p> <p>1.3. Registrar e relacionar informações disponíveis.</p> <p>2.1. Identificar arquiteturas de sistemas operacionais e seus níveis de privilégio, de acordo com o desempenho e limitações de cada opção.</p> <p>2.2. Identificar e utilizar os principais <i>software</i> e aplicativos na resolução de problemas.</p> <p>2.3. Utilizar as ferramentas tecnológicas de comunicação virtual.</p> <p>3.1. Expedir correspondência comercial por meios informatizados.</p> <p>3.2. Utilizar e manusear as funções de manipulação de arquivos e os meios de armazenamentos.</p> <p>3.3. Utilizar os serviços oferecidos pela <i>Internet</i>.</p> | <p>1. Sistema Operacional (principais funções, manipulação de disquetes e arquivos).</p> <p>2. Word.</p> <p>3. Excel.</p> <p>4. Power Point.</p> <p>5. Access.</p> <p>6. Publisher</p> <p>7. Princípios de utilização de correspondência eletrônica e de informações disponibilizadas em ambientes virtuais (Internet).</p> <p>8. Softwares e planilha eletrônica.</p> <p>9. Redes Sociais como Meio de Divulgação.</p> <p>10. Conversão para documentos PDF.</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|-------------------------------|
| Teórica | 00 | Prática | 60 | Total | 60 Horas-aula | Prática em Laboratório |
| Teórica (2,5) | 00 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

MÓDULO II – Qualificação Técnica de Nível Médio de GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA

| II.1 INGLÊS INSTRUMENTAL PARA GOVERNANÇA | | | | | | |
|---|----|--|----|--------------------|--|--|
| Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos | | | | | | |
| COMPETÊNCIAS | | HABILIDADES | | | BASES TECNOLÓGICAS | |
| <p>1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do hotel e a língua inglesa, no trabalho de governança.</p> <p>2. Identificar serviços do hotel através da língua inglesa no atendimento ao hóspede durante o trabalho de governança.</p> | | <p>1.1 Aplicar termos técnicos da língua inglesa em situações cotidianas da hotelaria.</p> <p>1.2 Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o hóspede.</p> <p>2.1 Comunicar-se com o hóspede em inglês.</p> <p>2.2 Interpretar expressões do setor de governança na língua inglesa.</p> | | | <p>1. Comunicar-se com os turistas e hóspedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cumprimentos; • apresentações; • horários / números. <p>2. Vocabulário para orientações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • setores do hotel; • equipamentos / acessórios; • enxoval (cama/mesa e banho); • roupas de uso pessoal. <p>3. Expressão e comunicação durante o processo de arrumação e higienização</p> | |
| Carga Horária (horas-aula) | | | | | | |
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula | |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

II.2 ESPANHOL INSTRUMENTAL PARA GOVERNANÇA

Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|---|--|
| <p>1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do hotel e a língua espanhola, no trabalho de governança.</p> <p>2. Identificar serviços do hotel através da língua espanhola no atendimento ao hóspede durante o trabalho de governança.</p> | <p>1.1 Aplicar termos técnicos da língua espanhola em situações cotidianas da hotelaria.</p> <p>1.2 Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o hóspede.</p> <p>2.1 Comunicar-se com o hóspede em espanhol.</p> <p>2.2 Utilizar expressões do setor de governança na língua espanhola.</p> | <p>1. Comunicar-se com os turistas e hóspedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cumprimentos; • apresentações; • horários / números. <p>2. Vocabulário para orientações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • setores do hotel; • equipamentos / acessórios; • enxoval (cama/mesa e banho); • roupas de uso pessoal. <p>3. Expressão e comunicação durante o processo de arrumação e higienização</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

II.3 PLANEJAMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM HOSPEDAGEM

Função: Estudo e Planejamento

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|--|---|--|
| <p>1. Analisar dados e informações obtidas de pesquisas empíricas e bibliográficas.</p> <p>2. Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados no âmbito da área profissional.</p> | <p>1.1. Identificar demandas e situações-problema no âmbito da área profissional.</p> <p>1.2. Identificar fontes de pesquisa sobre o objeto em estudo.</p> <p>1.3. Elaborar instrumentos de pesquisa para desenvolvimento de projetos.</p> <p>1.4. Constituir amostras para pesquisas técnicas e científicas, de forma criteriosa e explicitada.</p> <p>1.5. Aplicar instrumentos de pesquisa de campo.</p> <p>2.1. Consultar Legislação, Normas e Regulamentos relativos ao projeto.</p> <p>2.2. Registrar as etapas do trabalho.</p> <p>2.3. Organizar os dados obtidos na forma de textos, planilhas, gráficos e esquemas.</p> | <p>1. Estudo do cenário da área profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • características do setor: <ul style="list-style-type: none"> ○ macro e microrregiões • avanços tecnológicos; • ciclo de vida do setor; • demandas e tendências futuras da área profissional; • identificação de lacunas (demandas não atendidas plenamente) e de situações-problema do setor <p>2. Identificação e definição de temas para o TCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • análise das propostas de temas segundo os critérios: <ul style="list-style-type: none"> ○ pertinência; ○ relevância; ○ viabilidade <p>3. Definição do cronograma de trabalho</p> <p>4. Técnicas de pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • documentação indireta: <ul style="list-style-type: none"> ○ pesquisa documental; ○ pesquisa bibliográfica • técnicas de fichamento de obras técnicas e científicas; • documentação direta: <ul style="list-style-type: none"> ○ pesquisa de campo; ○ pesquisa de laboratório; ○ observação; ○ entrevista; ○ questionário • técnicas de estruturação de instrumentos de pesquisa de campo: <ul style="list-style-type: none"> ○ questionários; ○ entrevistas; |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ○ formulários etc <p>5. Problematização</p> <p>6. Construção de hipóteses</p> <p>7. Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • geral e específicos (Para quê? e Para quem?) <p>8. Justificativa (Por quê?)</p> |
|--|--|--|

| Carga Horária (horas-aula) | | | | | | |
|-----------------------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|--|
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula | |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

II.4 TÉCNICAS DE VENDAS E MARKETING EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Função: Execução de Promoção e Vendas em Meios de Hospedagem

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|---|--|
| <p>1. Analisar conceitos de <i>marketing</i> e venda.</p> <p>2. Analisar estratégias para o lançamento e comercialização de produtos.</p> <p>3. Analisar informações sobre o comportamento do consumidor.</p> | <p>1. Aplicar os conceitos de <i>marketing</i> e vendas.</p> <p>1.2. Estabelecer e negociar ações de <i>marketing</i>.</p> <p>1.3. Estabelecer o composto de <i>marketing</i> por meio dos 4Ps.</p> <p>1.4. Elaborar um plano de <i>marketing</i>, utilizando o <i>MIX</i> de <i>marketing</i>.</p> <p>2.1. Identificar motivações no cliente em potencial, que podem influenciar as escolhas do serviço.</p> <p>2.2. Identificar necessidades e desejos do cliente para sua satisfação</p> <p>2.3. Organizar estratégias e ações de captação de clientes individuais e institucionais.</p> <p>2.4. Organizar e manter carteira de clientes.</p> <p>3.1. Criar instrumentos para obtenção de informações e de aferição da satisfação do cliente.</p> <p>3.2. Aplicar instrumentos de informação e mensuração da satisfação dos clientes para maximizar o ciclo de vida dos produtos e serviços.</p> <p>3.3. Apresentar visão mercadológica prospectiva, que favoreça prontidão para inovações e mudanças de objetivos e de ofertas.</p> | <p>1. Conceito de <i>marketing</i> e venda.</p> <p>2. Comunicação em vendas.</p> <p>3. <i>Mix</i> de <i>marketing</i> (4ps).</p> <p>4. Pesquisa de mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo; • Planificação da pesquisa comercial; • Variáveis; • Fontes de informação; • Pesquisadores e pressupostos. <p>5. Ciclo de vida do produto e serviço.</p> <p>6. Carteira de clientes.</p> <p>7. Planos de <i>marketing</i> da hospitalidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise das necessidades do mercado; • Definição de oportunidades; • Objetivos e estratégias; • Programas de ação. <p>8. Atendimento e vendas.</p> <p>9. Prospecção de Clientes;</p> <p>10. Pré-vendas e Pós - vendas.</p> <p>11. Fidelização de Clientes.</p> <p>12. Análise <i>Swot</i>.</p> <p>13. Criar um serviço, divulgá-lo e comercializá-lo.</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

II.5 – GESTÃO EM GOVERNANÇA

Função: Planejamento de Serviços de Hospedagem

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|--|--|
| <p>1. Identificar as atribuições dos cargos existentes no setor de governança.</p> <p>2. Analisar possibilidades, métodos e técnicas de entrosamento com outros setores.</p> <p>3. Analisar procedimentos de higiene e arrumação.</p> <p>4. Distinguir os vestuários de unidades habitacionais.</p> | <p>1.1. Aplicar as normas e procedimentos compatíveis com a função que desempenha.</p> <p>1.2. Colaborar para a excelência no atendimento.</p> <p>1.3. Atuar com profissionalismo.</p> <p>1.4. Auxiliar o cliente no atendimento as suas necessidades.</p> <p>1.5. Estabelecer procedimentos e regras para o funcionamento da estrutura organizacional.</p> <p>2.1. Realizar entrosamento com outros setores.</p> <p>2.2. Atuar como elo entre o hóspede e as outras áreas do estabelecimento.</p> <p>2.3 Utilizar vocabulário técnico entre profissionais.</p> <p>3.1. Aplicar os procedimentos preconizados de higiene e arrumação.</p> <p>3.2. Realizar atividades de higienização e arrumação das instalações, do mobiliário e utensílios da unidade habitacional, utilizando técnicas e produtos apropriados e tomando os cuidados necessários à segurança do trabalho.</p> <p>3.3. Adequar a unidade habitacional para receber o hóspede.</p> <p>4.1. Utilizar o enxoval adequado a unidade habitacional.</p> <p>4.2. Cuidar do enxoval do cliente acondicionando da forma adequada.</p> <p>4.3. Identificar peças de vestuário que necessitem de cuidados personalizados.</p> <p>4.4. Identificar ausência de</p> | <p>1. Funções do departamento de governança:</p> <ul style="list-style-type: none">• Organograma e composição do quadro de pessoal; <p>2. Perfil profissional e atribuições da Governanta.</p> <p>3. Higienização e arrumação dos ambientes e Unidades Habitacionais:</p> <ul style="list-style-type: none">• Equipamentos e utensílios;• Produtos de limpeza;• Padronização de procedimentos;• Higienização de móveis e utensílios;• Higienização de ambientes;• Técnicas de arrumação;• Higienização de áreas comuns; <p>3.1 Higienização e arrumação de Unidades Habitacionais:</p> <ul style="list-style-type: none">• Arrumação da cama;• Retirada do pó;• Reposição da folhetaria;• Reposição do minibar;• Higienização do banheiro. <p>4. Controles operacionais: Controle de produtos de limpeza:</p> <ul style="list-style-type: none">• Controle de materiais;• Controle de enxovais;• Controles informatizados;• Etiquetagem e virada de colchões;• Produtos do minibar;• Produtos de consumo dos clientes. <p>5. Impressos utilizados e relatórios.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>5. Identificar alterações na padronização de ambientes.</p> <p>6. Planejar sistematicamente a rotina do serviço de higiene e arrumação.</p> | <p>itens e repô-los na unidade habitacional.</p> <p>5.1. Aplicar os procedimentos de vistoria as Unidades Habitacionais.</p> <p>5.2. Utilizar formulários do serviço de governança aplicável à ocupação.</p> <p>5.3 Inspeccionar a unidade habitacional.</p> <p>5.4. Realizar controles e registros.</p> <p>5.5 Preencher de formulários e registros de ocorrências simples.</p> <p>6.1. Organizar o tempo de trabalho de forma racional aplicando regras de segurança e de privacidade do hóspede.</p> <p>6.2. Conduzir a preparação e montagem de produtos e serviços concebidos.</p> <p>6.3 Aplicar técnicas de armazenamento e utilização do enxoval.</p> <p>6.4 Identificar tipos de produtos utilizados na higienização do enxoval hoteleiro.</p> | <p>6. Relacionamento com outros setores do meio de hospedagem.</p> <p>7. Serviços de Mordomia.</p> <p>8. Enxoval hoteleiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de fibras; • Cálculo do enxoval; • Controle de circulação; • Previsão de compra para reposição; • Definição de roupa de cama, banho, mesa e uniforme. <p>9. Lavanderia hoteleira e hospitalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produtos Químicos; • Identificação de equipamentos e brigada de trabalho; • Fluxo e transporte de roupas a lavanderia; • Fluxograma do processo de lavagem; • Comportamento ou reação das fibras têxteis aos tipos de lavagem; <p>10. Passadoria e Costureira</p> <p>11. Controle: uniformes de funcionários e de roupas de hóspedes</p> <p>12. Armazenamento e controle de enxovais</p> <p>13. Controle de compras, custos e materiais.</p> <p>14. Tarefas administrativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotina diária; • Escala de folga; • Inspeção de trabalho realizado; • Reparos; • Controles de chaves ou cartões magnéticos; • Achados e perdidos; • Inventários; |
|--|---|--|

| | | | | | | |
|-----------------------------------|----|----------------------|-----|--------------------|-----------------------|--|
| | | | | | | <p>15. Situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saída de UH; • UH cujo hospede dormiu fora; • Mudança de UH; • Hospede VIP; • Abertura de cama; • Objetos esquecidos; • Reclamações. <p>15. Montagem de POP.</p> |
| Carga Horária (horas-aula) | | | | | | |
| Teórica | 60 | Prática | 100 | Total | 160 Horas-aula | Prática em Laboratório |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 100 | Total (2,5) | 150 Horas-aula | |

II.6 MANUTENÇÃO HOTELEIRA

Função: Planejamento e Gestão

| COMPETÊNCIAS | | HABILIDADES | | BASES TECNOLÓGICAS | |
|---|----|---|----|--|----------------------|
| <p>1. Avaliar informações de forma contínua para manter produtos e serviços em sintonia com demandas do mercado.</p> <p>2. Captar tendências de uso, consumo e expectativas da clientela efetiva e potencial.</p> <p>3. Saber manter viabilidade técnica do empreendimento através de produtos e serviços.</p> <p>4. Manter-se atualizado em relação à sua área de atuação.</p> | | <p>1.1 Atualizar estrutura organizacional, políticas e normas e procedimentos.</p> <p>1.2 Ler e interpretar manuais e informações referentes a equipamentos e produtos.</p> <p>2.1 Interpretar estudos de viabilidade para inovações e mudanças.</p> <p>2.2 Preparar e dirigir o pessoal para inovações e mudanças.</p> <p>2.3 Organizar espaços necessários.</p> <p>3.1 Indicar e caracterizar componentes que integrarão ambientes.</p> <p>3.2 Prever o uso, articulação funcional e fluxo de trabalho e de pessoas.</p> <p>4.1. Orçar – Descrever e Interpretar Orçamentos de produtos e serviços.</p> | | <p>1. Tipos de Manutenção: preventiva, preditiva e corretiva.</p> <p>2. Definição dos espaços de Hospedagem e Alimentação e os tipos de manutenções necessária.</p> <p>3. Tipos, Formas e planilhas de controles de manutenção.</p> <p>4. Interpretação dos manuais dos equipamentos: análise de uso para economia e melhor benefício ao empreendimento.</p> <p>5. Interpretação e análise de orçamentos.</p> <p>6. Medidas, escalas e proporções.</p> <p>7. Interpretação e aplicação da legislação referente área de Manutenção dos empreendimentos hoteleiros. (localização, instalação e funcionamentos de todas as áreas.)</p> <p>8. Vocabulário técnico na área de manutenção.</p> | |
| Carga Horária (horas-aula) | | | | | |
| Teórica | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

II.7 SEGURANÇA DO TRABALHO EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Função: Proteção e Prevenção

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|---|---|
| <p>1. Identificar fundamentos de higiene, saúde e segurança no trabalho.</p> <p>2. Identificar e avaliar consequências e perigos dos riscos que caracterizam o trabalho com vistas à sua própria saúde e segurança no ambiente profissional.</p> <p>3. Interpretar a legislação, as normas de segurança e os elementos básicos de prevenção de acidentes no trabalho.</p> <p>4. Identificar os equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC).</p> | <p>1.1. Aplicar fundamentos de higiene, saúde e segurança no trabalho.</p> <p>2.1. Utilizar as medidas de prevenção de acidentes.</p> <p>3.1. Aplicar a legislação e normas de segurança no trabalho.</p> <p>3.2. Aplicar e cumprir a NR-5 e NR-9 (CIPA) definindo e assessorando a composição, eleição e funcionamento da CIPA.</p> <p>3.3. Aplicar princípios ergonômicos na realização do trabalho a fim de prevenir doenças profissionais e acidentes de trabalho.</p> <p>4.1. Utilizar EPI e EPC.</p> <p>4.2. Utilizar procedimentos e equipamentos adequados de prevenção e combate ao fogo, identificando os potenciais riscos e causas de incêndio.</p> | <p>1. Conceito de higiene, saúde e segurança no trabalho</p> <p>2. Conceito, classificação e causas de acidentes</p> <p>3. Normas regulamentadoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NR5 – CIPA • NR6 – EPI's • NR8 – Edificações • NR17 – Ergonomia • NR23 – Proteção Contra Incêndio • NR26 – Sinalização e Segurança <p>4. EPI e EPC: tipos e utilização nos setores dos meios de Hospedagem</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teórica | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

II.8 ÉTICA E CIDADANIA ORGANIZACIONAL

Função: Planejamento Ético Organizacional

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|--|---|---|
| <p>1. Identificar os funcionamentos, os métodos e técnicas de desenvolvimento das Relações Humanas.</p> <p>2. Analisar os fatores que influenciam o desenvolvimento das Relações Humanas.</p> <p>3. Identificar os vários aspectos da área de comunicação.</p> <p>4. Identificar procedimentos que contribuam para o desenvolvimento da imagem pessoal e técnicas de controles adequados a cada situação.</p> <p>5. Analisar e incorporar os princípios constantes de Ética Profissional do Técnico em Hospedagem.</p> | <p>1.1 Conceituar Relações Humanas.</p> <p>1.2 Identificar os fatores envolvidos nos processos de relações humanas.</p> <p>2.1 Desenvolver atividades que busquem melhorar o estabelecimento das Relações Humanas.</p> <p>3.1 Enumerar as técnicas existentes nas diversas áreas de comunicação.</p> <p>4.1 Utilizar técnicas de trabalho em grupo.</p> <p>4.2 Identificar as consequências legais necessárias ao desempenho da profissão.</p> <p>5.1 Aplicar o Código de Ética Profissional de Hospedagem.</p> <p>5.2 Cumprir criticamente as regras, regulamentos e procedimentos organizacionais.</p> <p>5.3 Participar e coordenar equipes de trabalho.</p> | <p>1. Relações Humanas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conceitos; • importância das Relações Humanas para os serviços nos meios de hospedagem. <p>2. Procedimentos para o desenvolvimento de técnica para o trabalho em equipe.</p> <p>3. Comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • empatia e comunicação; • comunicação verbal e não-verbal; • canais de comunicação. <p>4. Critérios de imagem e <i>marketing</i> pessoal.</p> <p>5. Ética e moral: princípios e fundamentos.</p> <p>6. Código de Ética Profissional do Técnico em Hospedagem.</p> <p>7. Legislação Trabalhista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLT; • Autônomo. <p>8. Código de Defesa do Consumidor.</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|--|
| Teórica | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula | |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

MÓDULO III – Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

| III.1 INGLÊS INSTRUMENTAL PARA HOSPEDAGEM | | | | | | |
|--|----|--|----|--------------------|--|--|
| Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos | | | | | | |
| COMPETÊNCIAS | | HABILIDADES | | | BASES TECNOLÓGICAS | |
| <p>1. Identificar serviços oferecidos pelos meios de hospedagem utilizando a língua inglesa.</p> <p>2. Identificar os setores administrativos dos meios de hospedagem por intermédio do uso da língua inglesa no atendimento aos hóspedes.</p> <p>3. Identificar as técnicas da elaboração de currículo utilizando a língua inglesa.</p> | | <p>1.1 Aplicar termos técnicos da língua inglesa em serviços oferecidos pelos meios de hospedagem;</p> <p>1.2. Prestar informações e orientações ao cliente/hóspede na língua inglesa.</p> <p>2.1 Utilizar a língua inglesa na comunicação com o cliente/hóspede.</p> <p>2.2 Aplicar vocabulário técnico da língua inglesa em atividades administrativas nos meios de hospedagem.</p> <p>3.1 Elaborar currículo em língua inglesa.</p> | | | <p>1. Serviços em estrutura dos meios de hospedagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento nas solicitações do hóspede (manutenção); • Reserva de ingressos; • Locação de veículos e de equipamentos. <p>2. Vocabulário técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meios de transportes da localidade; • Atrativos turísticos existentes na região; • Problemas de saúde (hóspedes). <p>3. Termos técnicos dos setores administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditório; • Recursos humanos; • Custos. <p>4. Orientação para estruturação de currículo (encaminhamento a hotéis com bandeiras internacionais).</p> | |
| Carga Horária (horas-aula) | | | | | | |
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula | |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

III.2 ESPANHOL INSTRUMENTAL PARA HOSPEDAGEM

Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|--|---|--|
| <p>1. Identificar serviços oferecidos pelos meios de hospedagem utilizando a língua espanhola.</p> <p>2. Identificar os setores administrativos dos meios de hospedagem por intermédio do uso da língua espanhola no atendimento aos hóspedes.</p> <p>3. Identificar as técnicas da elaboração de currículo utilizando a língua espanhola.</p> | <p>1.1 Aplicar corretamente termos técnicos da língua espanhola em serviços oferecidos pelos meios de hospedagem;</p> <p>1.2 Prestar informações e orientações ao cliente/hóspede na língua espanhola</p> <p>2.1 Utilizar a língua espanhola na comunicação com o cliente/hóspede;</p> <p>2.2 Aplicar vocabulário técnico da língua espanhola em atividades administrativas nos meios de hospedagem.</p> <p>3.1 Elaborar currículo em língua espanhola.</p> | <p>1. Serviços em estrutura dos meios de hospedagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento nas solicitações do hóspede (manutenção); • Reserva de ingressos; • Locação de veículos e de equipamentos. <p>2. Vocabulário técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meios de transportes da localidade; • Atrativos turísticos existentes na região; • Problemas de saúde (hóspedes). <p>3. Termos técnicos dos setores administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditório; • Recursos humanos; • Custos. <p>4. Orientação para estruturação de currículo (encaminhamento a hotéis com bandeiras internacionais).</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

III.3 EVENTOS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Função: Planejamento de Serviços de Hospedagem

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|---|--|
| <p>1. Identificar tipos de eventos.</p> <p>2. Conceber e programar produtos e serviços a serem oferecidos ao cliente e ao participante de evento.</p> <p>3. Identificar serviços pessoais, bem como infraestrutura e meios de apoio para o evento.</p> <p>4. Elaborar e controlar orçamentos e contratos de eventos.</p> <p>5. Manter viabilidade técnica, financeira e administrativa do evento.</p> <p>6. Prospectar clientes para eventos, de acordo com as necessidades e infraestrutura do meio de hospedagem.</p> | <p>1. Classificar a tipologia dos eventos por meio de conceitos e definições.</p> <p>2. Adequar o evento aos interesses e expectativas dos clientes.</p> <p>3. Atender clientes correspondendo às expectativas destes.</p> <p>4. Aplicar os orçamentos para eventos.</p> <p>5. Executar cronogramas de atividades.</p> <p>6. Conduzir a preparação e montagem de produtos e serviços oferecidos.</p> <p>7. Estabelecer procedimentos e regras para o funcionamento de estrutura organizacional.</p> <p>8. Supervisionar os serviços e os meios de apoio para o evento.</p> <p>9. Organizar e manter cadastro de fornecedores, provedores e prestadores de serviços.</p> <p>10. Controlar a execução de contratos.</p> | <p>1. Eventos: Conceitos, caracterização e classificação (categoria, área de interesse, localização, características estruturais e tipologia).</p> <p>2. Equipe de trabalho em eventos: cargos e funções, perfil e postura.</p> <p>3. Técnicas na elaboração de propostas: <ul style="list-style-type: none"> • Definição de público-alvo; • Análise das necessidades e expectativas dos clientes; • Técnicas de elaboração de propostas orçamentárias; • Elaboração e operacionalização de "briefing" (cronograma); • Análise dos espaços necessários </p> <p>4. Planejamento, organização e realização de eventos:</p> <p>4.1 Pré-evento: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos e estratégias; • Recursos utilizados; • Seleção de fornecedores, serviços pessoais e de apoio: meios de hospedagem; meios de transporte, mão-de-obra qualificada. </p> <p>4.2 Trans-evento:</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Supervisão, controle e integração das diversas áreas de atividades; • Instalações específicas nos meios de hospedagem; mobiliário; equipamentos; utensílios; • decoração; • Controles operacionais e administrativos (documentação). <p>4.3 Pós-evento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Re-organização dos espaços; • Fechamento de despesas e receitas financeiras; • Avaliação e elaboração de relatórios e planilhas finais; • Verificação de índices de satisfação <p>5. Cerimonial e protocolo.</p> <p>6. Elaboração de um projeto prático de eventos otimizando espaços destinados a essas atividades em meios de hospedagem.</p> |
|--|--|---|

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Teórica | 40 | Prática | 60 | Total | 100 Horas-aula | Prática em Laboratório |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 100 Horas-aula | |

III.4 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM HOSPEDAGEM

Função: Desenvolvimento e Gerenciamento de Projetos

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|--|--|---|
| <p>1. Planejar as fases de execução de projetos com base na natureza e na complexidade das atividades.</p> <p>2. Avaliar as fontes de recursos necessários para o desenvolvimento de projetos.</p> <p>3. Avaliar a execução e os resultados obtidos de forma quantitativa e qualitativa.</p> | <p>1.1. Consultar catálogos e manuais de fabricantes e de fornecedores de serviços técnicos.</p> <p>1.2. Comunicar ideias de forma clara e objetiva por meio de textos e explicações orais.</p> <p>2.1. Correlacionar recursos necessários e plano de produção.</p> <p>2.2. Classificar os recursos necessários para o desenvolvimento do projeto.</p> <p>2.3. Utilizar de modo racional os recursos destinados ao projeto.</p> <p>3.1. Verificar e acompanhar o desenvolvimento do cronograma físico-financeiro.</p> <p>3.2. Redigir relatórios sobre o desenvolvimento do projeto.</p> <p>3.3. Construir gráficos, planilhas, cronogramas e fluxogramas.</p> <p>3.4. Organizar as informações, os textos e os dados, conforme formatação definida.</p> | <p>1. Referencial teórico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pesquisa e compilação de dados; • produções científicas etc <p>2. Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definições; • terminologia; • simbologia etc <p>3. Definição dos procedimentos metodológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cronograma de atividades; • fluxograma do processo <p>4. Dimensionamento dos recursos necessários</p> <p>5. Identificação das fontes de recursos</p> <p>6. Elaboração dos dados de pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seleção; • codificação; • tabulação <p>7. Análise dos dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interpretação; • explicação; • especificação <p>8. Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas</p> <p>9. Sistemas de gerenciamento de projeto</p> <p>10. Formatação de trabalhos acadêmicos</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| Teórica | 00 | Prática | 60 | Total | 60 Horas-aula | Divisão de Turmas |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|--------------------------|
| Teórica (2,5) | 00 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

III.5 GESTÃO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Função: Planejamento e Gestão

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|--|--|--|
| <p>1. Interpretar informações referentes ao sistema, métodos e ferramentas de gestão e qualidade.</p> <p>2. Desenvolver os recursos humanos encarregados da execução das atividades operacionais e administrativas.</p> <p>3. Organizar e harmonizar a ação do pessoal dos diferentes setores com parceiros.</p> <p>4. Avaliar eticamente o desempenho do pessoal e do empreendimento.</p> | <p>1. Aplicar as ferramentas de gestão e qualidade.</p> <p>2. Promover o desenvolvimento dos recursos humanos encarregados da execução de atividades operacionais e administrativas.</p> <p>3. Desenvolver na equipe a Organização e harmonização pessoal dos diferentes setores.</p> <p>4. Aplicar eticamente os processos avaliativos do desempenho de pessoal e empreendimento.</p> | <p>1 Conceito de administração.</p> <p>2 Método PDCA.</p> <p>3. Gerenciamento pela qualidade total.</p> <p>4. Ferramentas de qualidade.</p> <p>5 Sistemas de qualidade (ISO).</p> <p>6. Gestão de pessoas: liderança, motivação e trabalho em equipe.</p> <p>7. Departamentalização em meios de hospedagem.</p> <p>8. Financeiro: contas a pagar/receber, crédito e cobrança.</p> <p>9. Recursos humanos: Conceitos básicos sobre a admissão/demissão de funcionários e noções básicas sobre legislação trabalhista.</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|-----|----------------------|----|--------------------|-----------------------|
| Teórica | 100 | Prática | 00 | Total | 100 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 100 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 100 Horas-aula |

III.6 PLANEJAMENTO FÍSICO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Função: Planejamento de Serviços de Hospedagem

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|--|---|--|
| <p>1. Desenvolver a interpretação da legislação específica, a funcionalidade e dimensões dos equipamentos relacionados aos espaços físicos destinados aos serviços de hospedagem.</p> <p>2. Prever o uso, articulação funcional e fluxo do trabalho e de pessoas.</p> <p>3. Interpretar a legislação específica para ambientes em meios de hospedagem.</p> | <p>1.1 Auxiliar na interpretação de projetos arquitetônicos.</p> <p>2.1 Auxiliar na indicação e caracterização de componentes que integram o ambiente.</p> <p>2.2 Elaborar fluxogramas de trabalho na área de hospedagem.</p> <p>3.1 Interpretar as legislações específicas para análise de projetos de empreendimentos hoteleiros.</p> | <p>1. Conceitos iniciais da importância na elaboração de espaços físicos para os meios de hospedagem.</p> <p>2. Simbologia aplicada na elaboração de uma planta baixa: cotas e escalas.</p> <p>3. Estudo da ergonomia em espaços destinados aos meios de hospedagem e circulação: tipos e utilização nos ambientes.</p> <p>4. Setorização dos espaços: hospedagem, alimentos/bebidas, administrativa e de lazer e eventos.</p> <p>5. Legislação específica para projetos comerciais: Código Sanitário do Estado de São Paulo.</p> <p>6. Processo de estruturação de um layout (ambientes específicos dos meios de hospedagem): distribuição dos equipamentos e mobiliários.</p> <p>7. Estilos decorativos: definições e elementos.</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teórica | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

III.7 EMPREENDEDORISMO E PLANEJAMENTO EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Função: Gestão dos Serviços de Hospedagem

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|---|---|
| <p>1. Identificar, relacionar e avaliar informações de forma contínua para manter produtos e serviços em sintonia com demandas do mercado.</p> <p>2. Captar tendências de uso, consumo e expectativas da clientela efetiva e potencial.</p> <p>3. Manter a viabilidade técnica de empreendimento e de produtos e serviços, através das inovações.</p> | <p>1.1 Auxiliar na abertura de meios de hospedagem e de alimentação.</p> <p>1.2 Auxiliar na gestão de estratégias para os meios de hospedagem.</p> <p>2.1 Identificar oportunidades de mercado e auxiliar na inserção das mesmas à realidade do empreendimento.</p> <p>3.1 Preparar e dirigir o pessoal para inovações e mudanças.</p> <p>3.2 Organizar os espaços e departamentos da Hotelaria.</p> <p>3.3 Indicar e caracterizar componentes que integrarão os ambientes.</p> | <p>1. Definição de empreendedorismo.</p> <p>2. Características do empreendedor.</p> <p>3. Definição de planejamento com foco em empreendimentos hoteleiros.</p> <p>4. Etapas para abertura de uma empresa hoteleira: procedimentos e documentação.</p> <p>5. Identificação de oportunidades.</p> <p>6. Pesquisas de mercado hoteleiro.</p> <p>7. Análise financeira.</p> <p>8. Etapas para comercialização de produto hoteleiro.</p> <p>9. Implementação de planejamento hoteleiro.</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|--|
| Teórica | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula | |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula | |

III.8 SUSTENTABILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Função: Gestão dos Serviços de Hospedagem

| COMPETÊNCIAS | HABILIDADES | BASES TECNOLÓGICAS |
|---|---|--|
| <p>1. Definir procedimentos para o desenvolvimento da Sustentabilidade em meios de hospedagem.</p> <p>2. Conceber e programar produtos e serviços a serem oferecidos ao empreendedor do meio de hospedagem.</p> <p>3. Manter a viabilidade dos produtos e serviços criados.</p> | <p>1.1 Interpretar os meios de hospedagem que recebem classificação de empreendimento sustentável.</p> <p>2.1 Identificar os produtos e serviços sustentáveis aplicáveis aos meios de hospedagem.</p> <p>2.2 Estimular o avanço do conhecimento sobre as relações entre meio ambiente e as diferentes formas de desenvolvimento na sociedade.</p> <p>3.1 Adotar e incentivar princípios e valores voltados para a ética da sustentabilidade.</p> <p>3.2 Oferecer aos empreendedores condições para transformar os desafios ambientais em oportunidades.</p> | <p>1. Introdução ao Desenvolvimento Sustentável;</p> <p>2. Legislação Ambiental;</p> <p>3. Economia e Meio Ambiente;</p> <p>4. Planejamento e Elaboração de Projetos Socioambientais para empreendimentos do setor de hospedagem.</p> <p>5. ISO 26.000</p> |

Carga Horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |