

| | |
|----------------------------|--|
| Nome da Instituição | Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza |
| CNPJ | 62823257/0001-09 |
| Data | 03-10-2011 |
| Número do Plano | 188 |
| Eixo Tecnológico | Hospitalidade e Lazer |

| Plano de Curso para | |
|---|---|
| 01. Habilitação MÓDULO III Carga Horária Estágio TCC | Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM 1200 horas 0000 horas 0120 horas |
| 02. Qualificação MÓDULO I Carga Horária Estágio | Qualificação Técnica de Nível Médio de SUPERVISOR DE RECEPÇÃO 400 horas 000 horas |
| 03. Qualificação MÓDULO II Carga Horária Estágio | Qualificação Técnica de Nível Médio de GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA 800 horas 000 horas |

- ✓ Presidente do Conselho Deliberativo
Yolanda Silvestre
- ✓ Diretor Superintendente
Laura M. J. Laganá
- ✓ Vice-diretor Superintendente
César Silva
- ✓ Chefe de Gabinete
Elenice Belmonte R. de Castro
- ✓ Coordenador de Ensino Médio e Técnico
Almério Melquíades de Araújo

Equipe Técnica

Coordenação:

Almério Melquíades de Araújo

Mestre em Educação

Organização:

Fernanda Mello Demai

Diretor de Departamento

Grupo de Formulação e Análises Curriculares

| Colaboração | |
|--|---|
| <p>Divanil Antunes Urbano Graduação em Engenharia Civil; Pós-Graduação em Administração e Organização de Eventos 016 – Etec Fernando Prestes (Sorocaba)</p> <p>Ana Flávia Agra Acioli Lins Bacharelado em Turismo 152 – Etec Alberto Santos Dumont (Guarujá)</p> <p>Bruna Fiore Silveira Coutinho Bacharelado em Hotelaria 042 – Etec Benedito Storani (Jundiaí)</p> <p>Fernando Sander Barbosa de Souza Licenciado em Educação Física 235 – Etec de Mairinque (Mairinque)</p> | <p>Daniela Cristina Serrano Nardelli Bacharelado em Hotelaria 235 – Etec de Mairinque (Mairinque)</p> <p>Marcio Prata Assistente Técnico Ceeteps</p> <p>Levy Motoomi Takano Assistente Administrativo Ceeteps</p> <p>Adriano Paulo Sasaki Auxiliar Administrativo Ceeteps</p> |

SUMÁRIO

| | |
|---|----------------|
| CAPÍTULO 1 Justificativas e Objetivos | 04 |
| CAPÍTULO 2 Requisitos de Acesso | 07 |
| CAPÍTULO 3 Perfil Profissional de Conclusão | 08 |
| CAPÍTULO 4 Organização Curricular | 17 |
| CAPÍTULO 5 Critérios de Aproveitamento de Conhecimentos e Experiências Anteriores | 55 |
| CAPÍTULO 6 Critérios de Avaliação da Aprendizagem | 56 |
| CAPÍTULO 7 Instalações e Equipamentos | 58 |
| CAPÍTULO 8 Pessoal Docente e Técnico | 69 |
| CAPÍTULO 9 Certificados e Diplomas | 82 |
| PARECER TÉCNICO DO ESPECIALISTA | 83 |
| PORTARIA DO COORDENADOR, DESIGNANDO COMISSÃO DE SUPERVISORES | 88 |
| APROVAÇÃO DO PLANO DE CURSO | 89 |
| PORTARIA CETEC, APROVANDO O PLANO DE CURSO | 90 |
| ANEXO Matrizes Curriculares | 91 - 92 |

CAPÍTULO 1

JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS

1.1. Justificativa

De acordo com informações divulgadas pelo jornal O Estado de São Paulo de 17-03-11, o mercado hoteleiro do país deverá investir, na próxima década, aproximadamente R\$ 40 bilhões. Este investimento será feito para atender a demanda de hóspedes, impulsionada pelo crescimento da economia e também pelos grandes eventos que acontecerão no país nos próximos anos, tais como a Copa do Mundo de 2014 e as Olimpíadas em 2016. Estes eventos serão responsáveis por divulgar o Brasil como um país de grande potencial turístico.

Com a realização destes eventos, e com a infraestrutura aplicada na área, o mercado turístico deverá crescer significativamente pois, o Brasil se tornará um destino mais visível. O Estado de São Paulo além de ser o principal do país na economia industrial também possui um grande *trade* turístico que deverá ser mais explorado comercialmente pelas administrações públicas e privadas. Para isso, a mão-de-obra deverá receber treinamentos, valorizando a profissionalização desta área. É importante ressaltar que, o setor sempre necessitará atendimento humano, diferente dos outros setores que vem, nos últimos anos substituindo a mão-de-obra humana por máquinas.

A capital e o Estado de São Paulo, realizam juntos mais de 90 mil eventos por ano, que geram um evento a cada 6 minutos, cerca de 500 mil empregos diretos e indiretos, uma feira de negócios a cada três dias. As principais redes hoteleiras nacionais e internacionais estão no Estado de São Paulo; já o município de São Paulo apresenta 410 hotéis e 42 mil apartamentos disponíveis; 350 motéis, sendo que sua taxa de ocupação média no ano de 2010 foi de 66,06% e sua diária média foi de R\$ 191,62. Com grande representatividade, o interior paulista vem se destacando por sua oferta turística nas regiões de águas, montanhas, serras e litoral, destacando seus meios de hospedagem, como hotéis fazendas, *resorts*, *spas*, dentre outros atrativos turísticos, como os parques temáticos, águas termais, cachoeiras, que atraem o turista de negócios e o turista de lazer, valorizando os eventos característicos de cada região.

Para atender essa demanda o Curso TÉCNICO EM HOSPEDAGEM do Ceeteps desenvolverá no corpo discente competências e habilidades que tanjam o relacionamento do profissional com outro ser humano e não com uma máquina, daí decorre a importância relevante da capacidade de comunicação e relacionamento que devem ter estes profissionais, sob todas suas formas. A área de Hospitalidade e Lazer está mais acentuadamente centrada nos eixos da gestão e da comunicação, pela natureza das atividades que seus profissionais desenvolvem no processo de concepção, criação, planejamento, organização, promoção e venda, e administração da execução de serviços aos clientes.

Fonte

- <http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,setor-hoteleiro-investira-r-40-bi-em-dez-anos,59060,0>

1.2. Objetivos

O curso TÉCNICO EM HOSPEDAGEM tem como objetivo capacitar o aluno para:

- coordenar áreas operacionais do hotel com foco no setor de hospedagem, bem como programar serviços de manutenção de equipamentos e instalações e controlar a qualidade dos serviços prestados;
- prestar informações aos hóspedes e clientes sobre o meio de hospedagem e referente à cidade onde ele está localizado, expressando-se em idioma de comum entendimento;
- desenvolver a capacidade de discernimento e análise para uma atuação profissional pautada em contínuo crescimento e busca de novas soluções;
- desenvolver, elaborar produtos e serviços voltados a alimentos e bebidas, adequando-os aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas dos hóspedes e clientes;
- acompanhar, orientar e realizar os procedimentos de higienização, controle e arrumação das unidades habitacionais.

1.3. Organização do Curso

A necessidade e pertinência da elaboração de currículo adequado às demandas do mercado de trabalho, à formação profissional do aluno e aos princípios contidos na LDB e demais legislações pertinentes, levou o Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, sob a coordenação do Prof. Almério Melquíades de Araújo, Coordenador de Ensino Médio e Técnico, a instituir o “Laboratório de Currículo” com a finalidade de atualizar os Planos de Curso das Habilitações Profissionais oferecidas por esta instituição.

No Laboratório de Currículo foram reunidos profissionais da área, docentes, especialistas, supervisão educacional para estudo do material produzido pela CBO – Classificação Brasileira de Ocupações – e para análise das necessidades do próprio mercado de trabalho, assim como o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos. Uma sequência de encontros de trabalho previamente planejados possibilitou uma reflexão maior e produziu a construção de um currículo mais afinado com esse mercado.

O Laboratório de Currículo possibilitou, também, a construção de uma metodologia adequada para o desenvolvimento dos processos de ensino aprendizagem e sistema de avaliação que pretendem garantir a construção das competências propostas nos Planos de Curso.

Fontes de Consulta

| | | |
|----|--------|--|
| 1. | BRASIL | Ministério da Educação. Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos . Brasília: MEC: 2008. Eixo Tecnológico: “Hospitalidade e Lazer” (site: http://www.mec.gov.br/). |
| 2. | BRASIL | Ministério do Trabalho e do Emprego – Classificação Brasileira de Ocupações – CBO 2002 – Síntese das ocupações profissionais (site: http://www.mtecbo.gov.br/). |
| | | Títulos |
| | | 5131-15 – Governanta de Hotelaria – Assistente de Governanta, Governanta Executiva. |
| | | 5133-15 – Camareiro de Hotel – Arrumadeira de Hotel, Arrumador de Hotel, Camareira de Hotel. |
| | | 4201-25 – Supervisor de Recepcionista – Chefe de Recepção, Coordenador de |

| | |
|--|---|
| | Recepção, Encarregado de Recepção, Líder de Recepção. |
| | 4221-20 – Recepcionista de Hotel – Guest Relations , Recepcionista Caixa, Recepcionista Concierge. |
| | 5174-05 – Porteiro (hotel) – Atendente de Portaria de Hotel, Capitão Porteiro. |
| | 5134-05 – Garçom – Atendente de <i>Buffet</i> , Atendente de Mesa, Auxiliar de Maitre, Garçom de Bar, Garção, Passador de Guarnição. |
| | 5134-15 – Cumim – Auxiliar de Garçom, Auxiliar de Mesa em Restaurantes, Hotéis e Outros, Carregador de Utensílios de Cozinha. |
| | 5134-25 – Copeiro – Auxiliar de Serviço de Copa, Chefe da Copa, Copeiro de Bar, Copeiro de Eventos, Copeiro de Hotel, Copeiro de Lanchonete, Copeiro de Restaurante. |
| | 5101-15 – Supervisor de Andar – Encarregado de Andar. |
| | 5102-05 – Supervisor de Lavanderia – Chefe de Lavagem de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), Chefe de Lavanderia, Encarregado de Lavanderia, Encarregado Operacional de Lavanderia, Supervisor Operacional de Lavanderia. |

CAPÍTULO 2

REQUISITOS DE ACESSO

O ingresso ao Curso de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM dar-se-á por meio de processo seletivo para alunos que tenham concluído, no mínimo, a primeira série e estejam matriculados na segunda série do Ensino Médio ou equivalente.

O processo seletivo será divulgado por edital publicado na Imprensa Oficial, com indicação dos requisitos, condições e sistemática do processo e número de vagas oferecidas.

As competências e habilidades exigidas serão aquelas previstas para a primeira série do Ensino Médio, nas três áreas do conhecimento:

- Linguagem, Códigos e suas Tecnologias;
- Ciências da Natureza, Matemática e suas Tecnologias;
- Ciências Humanas e suas Tecnologias.

Por razões de ordem didática e/ ou administrativa que justifiquem, poderão ser utilizados procedimentos diversificados para ingresso, sendo os candidatos deles notificados por ocasião de suas inscrições.

O acesso aos demais módulos ocorrerá por classificação, com aproveitamento do módulo anterior, ou por reclassificação.

CAPÍTULO 3

PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

MÓDULO III – Habilitação Profissional Técnica 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.

COMPETÊNCIAS GERAIS

Ao concluir os MÓDULOS I, II e III, o TÉCNICO EM HOSPEDAGEM deverá ter construído as seguintes competências gerais:

- 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.

ÁREA 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 (Unidade Habitacional).
- 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.

PERFIS PROFISSIONAIS DAS QUALIFICAÇÕES

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: à recepção, à telefonia, às reservas, à mensageria e ao *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.

ÁREA 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 às 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 à 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 à 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 concierge 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 aluguéis 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/ RESPONSABILIDADES

- ◆ 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.

ÁREA 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.

CAPÍTULO 4

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

4.1. Estrutura Modular

O currículo foi organizado de modo a garantir o que determina a Resolução CNE/CEB 04/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB nº 01/2005, o Parecer CNE/CEB nº 11/2008, a Resolução CNE/CEB nº 03/2008 a Deliberação CEE nº 105/2011 e as Indicações CEE nº 08/2000 e 108/2011, assim como as competências profissionais que foram identificadas pelo Ceeteps, com a participação da comunidade escolar.

A organização curricular da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM está organizada de acordo com o Eixo Tecnológico de “Hospitalidade e Lazer” e estruturada em módulos articulados, com terminalidade correspondente à qualificação profissional de nível técnico identificada no mercado de trabalho.

Os módulos são organizações de conhecimentos e saberes provenientes de distintos campos disciplinares e, por meio de atividades formativas, integram a formação teórica à formação prática, em função das capacidades profissionais que se propõem desenvolver.

Os módulos, assim constituídos, representam importante instrumento de flexibilização e abertura do currículo para o itinerário profissional, pois que, adaptando-se às distintas realidades regionais, permitem a inovação permanente e mantêm a unidade e a equivalência dos processos formativos.

A estrutura curricular que resulta dos diferentes módulos estabelece as condições básicas para a organização dos tipos de itinerários formativos que, articulados, conduzem à obtenção de certificações profissionais.

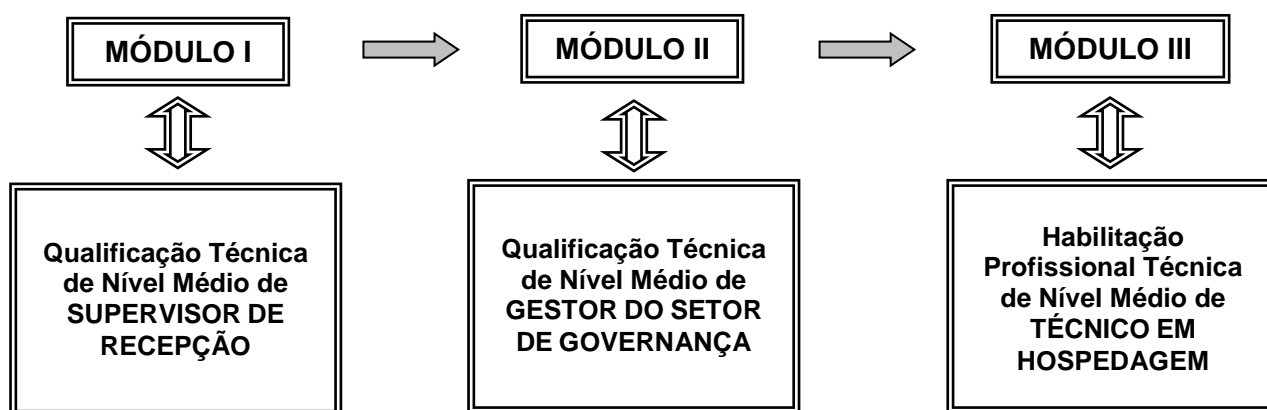
4.2. Itinerário Formativo

O curso de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM é composto por três módulos.

O aluno que cursar o MÓDULO I concluirá a Qualificação Técnica de Nível Médio de SUPERVISOR DE RECEPÇÃO.

O aluno que cursar os MÓDULOS I e II concluirá a Qualificação Técnica de Nível Médio de GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA.

Ao completar os MÓDULOS I, II e III, o aluno receberá o Diploma de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM, desde que tenha concluído, também, o Ensino Médio.



4.3. Proposta de Carga Horária por Componente Curricular

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

| Componentes Curriculares | Carga Horária | | | | | | | |
|---|---------------|---------------|----------------------|----------------------------|------------|-------------|----------------|----------------------|
| | Horas-aula | | | | | | Total em Horas | Total em Horas – 2,5 |
| | Teórica | Teórica – 2,5 | Prática Profissional | Prática Profissional – 2,5 | Total | Total – 2,5 | | |
| I.1 – Inglês Instrumental para Recepção | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| I.2 – Espanhol Instrumental para Recepção | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| I.3 – Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| I.4 – Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem | 00 | 00 | 100 | 100 | 100 | 100 | 80 | 80 |
| I.5 – Etiqueta Social e Profissional em Hospitalidade | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| I.6 – Técnicas de Atendimento no Setor de Alimentos e Bebidas | 00 | 00 | 100 | 100 | 100 | 100 | 80 | 80 |
| I.7 – Linguagem, Trabalho e Tecnologia | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| I.8 – Aplicativos Informatizados em Hospedagem | 00 | 00 | 60 | 50 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| Total | 240 | 250 | 260 | 250 | 500 | 500 | 400 | 400 |

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

| Componentes Curriculares | Carga Horária | | | | | | | |
|---|---------------|---------------|----------------------|----------------------------|------------|-------------|----------------|----------------------|
| | Horas-aula | | | | | | Total em Horas | Total em Horas – 2,5 |
| | Teórica | Teórica – 2,5 | Prática Profissional | Prática Profissional – 2,5 | Total | Total – 2,5 | | |
| II.1 – Inglês Instrumental para Governança | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| II.2 – Espanhol Instrumental para Governança | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| II.3 – Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| II.4 – Técnicas de Vendas e <i>Marketing</i> em Meios de Hospedagem | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| II.5 – Gestão em Governança | 60 | 50 | 100 | 100 | 160 | 150 | 128 | 120 |
| II.6 – Manutenção Hoteleira | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| II.7 – Segurança do Trabalho em Meios de Hospedagem | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| II.8 – Ética e Cidadania Organizacional | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| Total | 400 | 400 | 100 | 100 | 500 | 500 | 400 | 400 |

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

| Componentes Curriculares | Carga Horária | | | | | | | |
|--|----------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|--------------|--------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | Horas-aula | | | | | | Total em Horas | Total em Horas – 2,5 |
| | Teórica | Teórica – 2,5 | Prática Profissional | Prática Profissional – 2,5 | Total | Total – 2,5 | | |
| III.1 – Inglês Instrumental para Hospedagem | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| III.2 – Espanhol Instrumental para Hospedagem | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| III.3 – Eventos em Meios de Hospedagem | 40 | 50 | 60 | 50 | 100 | 100 | 80 | 80 |
| III.4 – Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem | 00 | 00 | 60 | 50 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| III.5 – Gestão nos Meios de Hospedagem | 100 | 100 | 00 | 00 | 100 | 100 | 80 | 80 |
| III.6 – Planejamento Físico nos Meios de Hospedagem | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| III.7 – Empreendedorismo e Planejamento em Meios de Hospedagem | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| III.8 – Sustentabilidade em Meios de Hospedagem | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| Total | 380 | 400 | 120 | 100 | 500 | 500 | 400 | 400 |

4.4. Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas por Componente Curricular

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 | | |
| 1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do hotel e a língua inglesa, no trabalho de recepção de hóspedes. 2. Identificar setores, cargos e serviços do hotel, através do recurso técnico da língua inglesa no atendimento de hóspedes na recepção. | | 1.1.Aplicar corretamente termos técnicos da língua inglesa em situações cotidianas da hotelaria. 1.2.Comunicar-se com o turista/hóspede em inglês. 2.1.Relacionar os processos de hospedagem em língua inglesa. 2.2.Executar os processos de hospedagem em língua inglesa. 2.3.Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o turista/ hóspede. | | 1. Comunicar-se com os turistas/ hóspedes: <ul style="list-style-type: none">• cumprimentos;• apresentações 2. Vocabulário: <ul style="list-style-type: none">• direções;• cargos do setor;• tipos de diárias;• tipologia de unidade habitacional (UH) 3. Processo de hospedagem: <ul style="list-style-type: none">• realizar:<ul style="list-style-type: none">○ <i>check-in</i>, <i>check-out</i> e atendimento ao hóspede durante a sua estada• atendimento telefônico a clientes internos e externos 4. Anotação e transmissão de mensagens | | |
| 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 | | |
| 1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do hotel e a língua espanhola, no trabalho de recepção de hóspedes. 2. Identificar setores, cargos e serviços do hotel, através do recurso técnico da língua espanhola no atendimento de hóspedes na recepção. | | 1.1.Aplicar corretamente termos técnicos da língua espanhola em situações cotidianas da hotelaria. 1.2.Comunicar-se com o turista/hóspede em espanhol. 2.1.Relacionar os processos de hospedagem em língua espanhola. 2.2.Executar os processos de hospedagem em língua espanhola. 2.3.Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o turista/ hóspede. | | 1. Comunicar-se com os turistas/ hóspedes: <ul style="list-style-type: none">• cumprimentos;• apresentações 2. Vocabulário: <ul style="list-style-type: none">• direções;• cargos do setor;• tipos de diárias;• tipologia de unidade habitacional (UH) 3. Processo de hospedagem: <ul style="list-style-type: none">• realizar:<ul style="list-style-type: none">○ <i>check-in</i>, <i>check-out</i> e atendimento ao hóspede durante a sua estada• atendimento telefônico a clientes internos e externos 4. Anotação e transmissão de mensagens | | |
| 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 | |
|--|--|--|----|--------------------|---------------|
| 1. Interpretar a história do turismo e da hotelaria. | 1.1. Situar e contextualizar a evolução histórica da hotelaria e do turismo. 1.2. Classificar os meios de hospedagem conforme sua tipologia e características de infraestrutura. | 1. Conceitos e histórico da hotelaria e do turismo | | | |
| 2. Analisar a área de Turismo e sua complexidade referente à hospitalidade. | 2.1. Pesquisar o papel do turismo na economia do núcleo receptivo. | 2. Tipologia e classificação dos meios de hospedagem | | | |
| 3. Descrever a dinâmica para a motivação, a demanda e o público alvo do turismo. | 3.1. Pesquisar no núcleo receptivo a demanda do público turístico. | 3. Formas e tipologia do turismo | | | |
| 4. Identificar os meios de hospedagem, tipos e formas de turismo. | 4.1. Classificar os meios de hospedagem, tipos e formas do turismo. | 4. Trade turístico desenvolvido para atender localidades e eventos | | | |
| 5. Analisar a formatação de produtos turísticos e a importância dos equipamentos e dos meios de transportes. | 5.1. Pesquisar os produtos turísticos, equipamentos e meios de transportes do núcleo receptivo. | 5. Produto turístico, pesquisa e elaboração e montagem de pacotes | | | |
| 6. Interpretar o glossário técnico da área de Hospitalidade e Lazer. | 6.1. Utilizar o glossário técnico da área do Turismo e da Hotelaria. | 6. Atrações turísticas regionais | | | |
| 7. Promover a imagem profissional. | 7.1. Utilizar normas de conduta e imagem profissional. | 7. Legislação específica dos meios de hospedagem | | | |
| 8. Planejar ações de eventos turísticos nos meios de hospedagem. | 8.1. Conduzir a preparação e montagem de pacotes e serviços concebidos. 8.2. Articular e negociar com organizações públicas e privadas e com demais segmentos do trade turístico-hoteleiro. | 8. Glossário utilizado no turismo e no setor de hospedagem | | | |
| | | 9. Conceituação técnica dos meios de hospedagem, tipos e formas de turismo | | | |
| | | 10. Organismos oficiais do turismo e da hotelaria | | | |
| 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 |
|---|---|---|
| 1. Elaborar organograma funcional e fluxograma de processos do setor de hospedagem. 2. Analisar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas das clientelas. 3. Desenvolver procedimentos aplicados ao setor de recepção dos meios de hospedagem. 4. Planejar ações para correção de possíveis situações diferenciadas que possam ocorrer no setor de hospedagem. | 1.1. Utilizar vocabulário técnico. 1.2. Relacionar informações com meios e recursos disponíveis. 1.3. Identificar meios e recursos disponíveis. 2.1. Programar produtos e serviços a serem oferecidos aos turistas, ao participante de eventos e ao hóspede. 2.2. Organizar meios e recursos para concretização de produtos e serviços. 2.3. Atender clientes correspondendo às expectativas através dos processos de hospedagem. 2.4. Relacionar-se com clientes de forma cortês e eficiente nos diversos setores. 3.1. Efetivar execução de reservas, bloqueios e cancelamentos. 3.2. Operar <i>software</i> específico para meios de hospedagens. 4.1. Aplicar técnicas e procedimentos de situações diferenciadas durante a hospedagem do cliente. | 1. Vocabulário técnico na hotelaria 2. Tipologia de Unidade Habitacional (UH) 3. Tipos de diárias e de pensão 4. Estrutura organizacional e fluxograma do setor de hospedagem: <ul style="list-style-type: none"> • recepcionista; • recepcionista/ caixa; • concierge/ <i>guest relations</i>; • supervisor de recepção; • supervisor de reservas; • atendente de reservas; • mensageiro; • capitão porteiro, entre outros 5. Técnicas de atendimento no setor de reservas: <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: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>rooming list</i>, sistemas informatizados de reservas 6. Processos de hospedagem: <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: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>voucher</i>, fatura, nota fiscal • serviços de caixa: <ul style="list-style-type: none"> ○ câmbio, troco, recebimentos e pagamentos • fechamento de movimento diário: <ul style="list-style-type: none"> ○ conferências de lançamentos e emissão de relatórios |

| | | | | | | |
|----------------------------|----|---------------|-----|--|----------------|------------------------|
| | | | | operacionais | | |
| | | | | 7. Conciergerie: <ul style="list-style-type: none">serviços personalizados de atendimento aos hóspedes | | |
| | | | | 8. Telefonia: <ul style="list-style-type: none">técnicas de atendimento a clientes internos e externos, código fonético internacional, <i>wake up call</i>, anotação e transmissão de mensagem | | |
| 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 | | |
| 1. Dominar técnicas de apresentação e comportamento pessoal e profissional. | | 1.1. Aplicar as técnicas de apresentação pessoal. 1.2. Articular a postura e linguagem corporal nas diversas situações sociais. 1.3. Utilizar trajes convenientes às diversas situações. 1.4. Aplicar os procedimentos de higiene pessoal. 1.5. Utilizar linguagem adequada à comunicação. | | 1. Higiene e postura pessoal: <ul style="list-style-type: none">• postura corporal;• linguagem corporal;• contato interpessoal | | |
| 2. Promover marketing organizacional e pessoal. | | 2.1. Adequar a imagem pessoal ao ambiente profissional. 2.2. Identificar a responsabilidade do profissional com a imagem da empresa. 2.3. Aplicar técnicas de promoção do marketing pessoal e organizacional. | | 2. Marketing pessoal e organizacional | | |
| 3. Selecionar as técnicas de empregabilidade. | | 3.1. Aplicar técnicas de empregabilidade. | | 3. Etiqueta pessoal e profissional | | |
| 4. Dominar técnicas de etiqueta em situações diversas. | | 4.1. Aplicar técnicas de etiqueta em situações sociais e profissionais. | | 4. Trajes e apresentação: <ul style="list-style-type: none">• aspectos básicos de moda;• tipos de trajes;• regras básicas de apresentação;• formas de tratamento | | |
| | | | | 5. Regras de comunicação: <ul style="list-style-type: none">• comunicação oral;• comunicação escrita:<ul style="list-style-type: none">○ e-mail e carta• comunicação por telefone | | |
| | | | | 6. Empregabilidade: <ul style="list-style-type: none">• currículo;• cartão de visita;• organização e disciplina;• cliente | | |
| 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 |
|---|---|--|
| 1. Interpretar informações referentes ao setor de alimentos e bebidas. | 1.1. Conhecer e fazer usos dos equipamentos e utensílios do setor de A&B. 1.2. Transmitir aos clientes informações sobre os serviços ofertados pelo departamento de alimentos e bebidas dos meios de hospedagem. 1.3. Atender as solicitações dos clientes de acordo com as possibilidades disponibilizadas pelo departamento de A&B. | 1. Procedimentos de higiene: • pessoal, equipamentos e utensílios 2. Técnicas de recebimento, armazenamento e conservação de A&B 3. Técnicas de pré-preparo e preparo de alimentos 4. Técnicas de sanitização 5. Procedimentos para preparo de: • entradas frias e quentes; • refeições rápidas; • lanches frios e quentes; • caldos, cremes e sopas; • molhos |
| 2. Analisar técnicas de trabalho de recebimento e preparo de alimentos e bebidas, incluindo a conservação dos mesmos. | 2.1. Coordenar e acompanhar etapas do fluxo de operação desde o recebimento até a distribuição. 2.2. Aplicar as normas técnicas de recebimento e conservação de alimentos e bebidas, de acordo com as instruções normativas da ANVISA. 2.3. Aplicar as normas técnicas de pré-preparo ou preparo de alimentos. | 6. Coquetéis: • tipologia, classificação e preparo 7. Serviços de bebidas e de montagem de coquetéis 8. Serviços de vinho 9. <i>Mise en place</i> e dobras em guardanapos |
| 3. Identificar os tipos de bebidas para elaboração de <i>drinks</i> e coquetéis. | 3.1. Atuar na estrutura organizacional do setor de A&B. 3.2. Preparar <i>drinks</i> e coquetéis. 3.3. Preparar lanches, caldos, sopas e outros pratos rápidos. | 10. Serviços de <i>room service</i> : • café da manhã e datas especiais 11. Serviços de <i>room service</i> : • almoços e jantares |
| 4. Interpretar normas técnicas de arrumação de mesas e bandejas, incluindo os controles. | 4.1. Fazer arrumação de mesas e bandejas. 4.2. Identificar os tipos de equipamentos e mobiliário para a prática de <i>mise en place</i> . 4.3. Realizar montagem de arranjos e dobras de guardanapos. 4.4. Realizar inventários dos enxovais, equipamentos e | |

| | | | | | | |
|----------------------------|----|---------------|-----------------------------|-------------|----------------|------------------------|
| | | | utensílios do setor de A&B. | | | |
| 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>4. Definir procedimentos linguísticos que levem à qualidade nas atividades relacionadas com o público consumidor.</p> | <p>1.1. 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 aplicados 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>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> | <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 à 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; • 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> |

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

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 | |
| 1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do hotel e a língua inglesa, no trabalho de governança. | | 1.1. Aplicar termos técnicos da língua inglesa em situações cotidianas da hotelaria. | | | 1. Comunicar-se com os turistas e hóspedes: | |
| | | 1.2. Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o hóspede. | | | <ul style="list-style-type: none">• cumprimentos;• apresentações;• horários/ números | |
| 2. Identificar serviços do hotel através da língua inglesa no atendimento ao hóspede durante o trabalho de governança. | | 2.1. Comunicar-se com o hóspede em inglês. | | | 2. Vocabulário para orientações: | |
| | | 2.2. Interpretar expressões do setor de governança na língua inglesa. | | | <ul style="list-style-type: none">• equipamentos/ acessórios;• enxoval:<ul style="list-style-type: none">○ cama, mesa e banho• roupas de uso pessoal | |
| | | | | | 3. Expressão e comunicação durante o processo de arrumação e higienização | |
| 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 | |
| 1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do hotel e a língua espanhola, no trabalho de governança. | | 1.1. Aplicar termos técnicos da língua espanhola em situações cotidianas da hotelaria. | | | 1. Comunicar-se com os turistas e hóspedes: | |
| | | 1.2. Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o hóspede. | | | • cumprimentos; | |
| | | | | | • apresentações; | |
| | | | | | • horários/ números | |
| 2. Identificar serviços do hotel através da língua espanhola no atendimento ao hóspede durante o trabalho de governança. | | 2.1. Comunicar-se com o hóspede em espanhol. | | | 2. Vocabulário para orientações: | |
| | | 2.2. Utilizar expressões do setor de governança na língua espanhola. | | | • setores do hotel; | |
| | | | | | • equipamentos/ acessórios; | |
| | | | | | • enxoval: | |
| | | | | | ○ cama, mesa e banho | |
| | | | | | • roupas de uso pessoal | |
| | | | | | 3. Expressão e comunicação durante o processo de arrumação e higienização | |
| 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 |
|---|--|---|
| 1. Analisar dados e informações obtidas de pesquisas empíricas e bibliográficas. | 1.1. Identificar demandas e situações-problema no âmbito da área profissional. 1.2. Identificar fontes de pesquisa sobre o objeto em estudo. 1.3. Elaborar instrumentos de pesquisa para desenvolvimento de projetos. 1.4. Constituir amostras para pesquisas técnicas e científicas, de forma criteriosa e explicitada. 1.5. Aplicar instrumentos de pesquisa de campo. | 1. Estudo do cenário da área profissional: <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 |
| 2. Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados no âmbito da área profissional. | 2.1. Consultar Legislação, Normas e Regulamentos relativos ao projeto. 2.2. Registrar as etapas do trabalho. 2.3. Organizar os dados obtidos na forma de textos, planilhas, gráficos e esquemas. | 2. Identificação e definição de temas para o TCC: <ul style="list-style-type: none"> • análise das propostas de temas segundo os critérios: <ul style="list-style-type: none"> ○ pertinência; ○ relevância; ○ viabilidade |
| | | 3. Definição do cronograma de trabalho |
| | | 4. Técnicas de pesquisa: <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; ○ formulários etc |
| | | 5. Problematização |
| | | 6. Construção de hipóteses |

| | | |
|-----------------------------------|----|--|
| | | 7. Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> geral e específicos (para quê? e para quem?) 8. Justificativa (por quê?) |
| Carga Horária (Horas-aula) | | |
| Teórica | 40 | Prática |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) |

| | | | |
|----|-------------|---------------|--|
| 00 | Total | 40 Horas-aula | |
| 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 | |
|--|----|---|----|---|---------------|
| 1. Analisar conceitos de <i>marketing</i> e venda. | | 1.1. Aplicar os conceitos de <i>marketing</i> e vendas. | | 1. Conceito de <i>marketing</i> e venda | |
| | | 1.2. Estabelecer e negociar ações de <i>marketing</i> . | | 2. Comunicação em vendas | |
| | | 1.3. Estabelecer o composto de <i>marketing</i> por meio dos 4Ps. | | 3. <i>Mix</i> de <i>marketing</i> (4Ps) | |
| | | 1.4. Elaborar um plano de <i>marketing</i> , utilizando o <i>mix</i> de <i>marketing</i> . | | 4. Pesquisa de mercado: <ul style="list-style-type: none">• objetivo;• planificação da pesquisa comercial;• variáveis;• fontes de informação;• pesquisadores e pressupostos | |
| 2. Analisar estratégias para o lançamento e comercialização de produtos. | | 2.1. Identificar motivações no cliente em potencial, que podem influenciar as escolhas do serviço. | | 5. Ciclo de vida do produto e serviço | |
| | | 2.2. Identificar necessidades e desejos do cliente para sua satisfação. | | 6. Carteira de clientes | |
| | | 2.3. Organizar estratégias e ações de captação de clientes individuais e institucionais. | | 7. Planos de <i>marketing</i> da hospitalidade: <ul style="list-style-type: none">• análise das necessidades do mercado;• definição de oportunidades;• objetivos e estratégias;• programas de ação | |
| | | 2.4. Organizar e manter carteira de clientes. | | 8. Atendimento e vendas | |
| 3. Analisar informações sobre o comportamento do consumidor. | | 3.1. Criar instrumentos para obtenção de informações e de aferição da satisfação do cliente. | | 9. Prospecção de clientes | |
| | | 3.2. Aplicar instrumentos de informação e mensuração da satisfação dos clientes para maximizar o ciclo de vida dos produtos e serviços. | | 10. Pré-vendas e pós-vendas | |
| | | 3.3. Apresentar visão mercadológica prospectiva, que favoreça prontidão para inovações e mudanças de objetivos e de ofertas. | | 11. Fidelização de clientes | |
| | | | | 12. Análise Swot | |
| 13. Criar um serviço, divulgá-lo e comercializá-lo | | | | | |
| 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 |
|--|--|---|
| 1. Identificar as atribuições dos cargos existentes no setor de governança. | 1.1. Aplicar as normas e procedimentos compatíveis com a função que desempenha. 1.2. Colaborar para a excelência no atendimento. 1.3. Atuar com profissionalismo. 1.4. Auxiliar o cliente no atendimento as suas necessidades. 1.5. Estabelecer procedimentos e regras para o funcionamento da estrutura organizacional. | 1. Funções do departamento de governança: • organograma e composição do quadro de pessoal |
| 2. Analisar possibilidades, métodos e técnicas de entrosamento com outros setores. | 2.1. Realizar entrosamento com outros setores. 2.2. Atuar como elo entre o hóspede e as outras áreas do estabelecimento. 2.3. Utilizar vocabulário técnico entre profissionais. | 2. Perfil profissional e atribuições da governanta 3. Higienização e arrumação dos ambientes e unidades habitacionais: • equipamentos e utensílios; • produtos de limpeza; • padronização de procedimentos; • higienização de móveis e utensílios; • higienização de ambientes; • técnicas de arrumação; • higienização de áreas comuns |
| 3. Analisar procedimentos de higiene e arrumação. | 3.1. Aplicar os procedimentos preconizados de higiene e arrumação. 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. 3.3. Adequar a unidade habitacional para receber o hóspede. | 4. Higienização e arrumação de unidades habitacionais: • arrumação da cama; • retirada do pó; • reposição da folhetaria; • reposição do minibar; • higienização do banheiro |
| 4. Distinguir os vestuários de unidades habitacionais. | 4.1. Utilizar o enxoval adequado à unidade habitacional. 4.2. Cuidar do enxoval do cliente acondicionando da forma adequada. 4.3. Identificar peças de vestuário que necessitem de cuidados personalizados. 4.4. Identificar ausência de itens e repô-los na unidade habitacional. | 5. Controles operacionais: • controle de produtos de limpeza; • controle de materiais; • controle de enxovais; • controles informatizados; • etiquetagem e virada de colchões; • produtos do minibar; • produtos de consumo dos clientes 6. Impressos utilizados e relatórios 7. Relacionamento com outros |

| | | | | | | |
|----------------------------|----|---------------|-----|---|----------------|------------------------|
| | | | | <div>16. Situações:<ul style="list-style-type: none">saída de UH;UH cujo hóspede dormiu fora;mudança de UH;hóspede VIP;abertura de cama;objetos esquecidos;reclamações</div> <div>17. Montagem de POP</div> | | |
| 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 |
|--|--|---|
| 1. Avaliar informações de forma contínua para manter produtos e serviços em sintonia com demandas do mercado. 2. Captar tendências de uso, consumo e expectativas da clientela efetiva e potencial. 3. Manter viabilidade técnica do empreendimento através de produtos e serviços. 4. Manter-se atualizado em relação a sua área de atuação. | 1.1. Atualizar estrutura organizacional, políticas e normas e procedimentos. 1.2. Ler e interpretar manuais e informações referentes a equipamentos e produtos. 2.1. Interpretar estudos de viabilidade para inovações e mudanças. 2.2. Preparar e dirigir o pessoal para inovações e mudanças. 2.3. Organizar espaços necessários. 3.1. Indicar e caracterizar componentes que integrarão ambientes. 3.2. Prever o uso, articulação funcional e fluxo de trabalho e de pessoas. 4.1. Orçar, descrever e interpretar orçamentos de produtos e serviços. | 1. Tipos de manutenção: <ul style="list-style-type: none"> • preventiva, preditiva e corretiva 2. Definição dos espaços de hospedagem e alimentação e os tipos de manutenções necessárias 3. Tipos, formas e planilhas de controles de manutenção 4. Interpretação dos manuais dos equipamentos: <ul style="list-style-type: none"> • análise de uso para economia e melhor benefício ao empreendimento 5. Interpretação e análise de orçamentos 6. Medidas, escalas e proporções 7. Interpretação e aplicação da legislação referente à área de manutenção dos empreendimentos hoteleiros: <ul style="list-style-type: none"> • localização, instalação e funcionamentos de todas as áreas 8. Vocabulário técnico na área de manutenção |

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 | | |
| 1. Identificar fundamentos de higiene, saúde e segurança no trabalho. | | 1.1. Aplicar fundamentos de higiene, saúde e segurança no trabalho. | | 1. Conceito de higiene, saúde e segurança no trabalho | | |
| 2. Identificar e avaliar consequências e perigos dos riscos que caracterizam o trabalho com vistas a sua própria saúde e segurança no ambiente profissional. | | 2.1. Utilizar as medidas de prevenção de acidentes. | | 2. Conceito, classificação e causas de acidentes | | |
| 3. Interpretar a legislação, as normas de segurança e os elementos básicos de prevenção de acidentes no trabalho. | | 3.1. Aplicar a legislação e normas de segurança no trabalho. | | 3. Normas Regulamentadoras: | | |
| | | 3.2. Aplicar e cumprir a NR-5 e NR-9 (CIPA) definindo e assessorando a composição, eleição e funcionamento da CIPA. | | <ul style="list-style-type: none">• NR-5 – CIPA;• NR-6 – EPI;• NR-8 – Edificações;• NR-17 – Ergonomia;• NR-23 – Proteção contra Incêndio;• NR-26 – Sinalização e Segurança | | |
| | | 3.3. Aplicar princípios ergonômicos na realização do trabalho a fim de prevenir doenças profissionais e acidentes de trabalho. | | 4. EPI e EPC: | | |
| | | | | <ul style="list-style-type: none">• tipos e utilização nos setores dos meios de hospedagem | | |
| 4. Identificar os equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC). | | 4.1. Utilizar EPI e EPC. | | | | |
| | | 4.2. Utilizar procedimentos e equipamentos adequados de prevenção e combate ao fogo, identificando os potenciais riscos e causas de incêndio. | | | | |
| 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 | | |
| 1. Identificar os funcionamentos, os métodos e técnicas de desenvolvimento das Relações Humanas. | | 1.1. Conceituar Relações Humanas. 1.2. Identificar os fatores envolvidos nos processos de Relações Humanas. | | 1. Relações Humanas: <ul style="list-style-type: none">• conceitos;• importância das Relações Humanas para os serviços nos meios de hospedagem | | |
| 2. Analisar os fatores que influenciam o desenvolvimento das Relações Humanas. | | 2.1. Desenvolver atividades que busquem melhorar o estabelecimento das Relações Humanas. | | 2. Procedimentos para o desenvolvimento de técnica para o trabalho em equipe | | |
| 3. Identificar os vários aspectos da área de Comunicação. | | 3.1. Enumerar as técnicas existentes nas diversas áreas de Comunicação. | | 3. Comunicação: <ul style="list-style-type: none">• empatia e comunicação;• comunicação verbal e não-verbal;• canais de comunicação | | |
| 4. Identificar procedimentos que contribuam para o desenvolvimento da imagem pessoal e técnicas de controles adequados a cada situação. | | 4.1. Utilizar técnicas de trabalho em grupo. 4.2. Identificar as consequências legais necessárias ao desempenho da profissão. | | 4. Critérios de imagem e <i>marketing</i> pessoal | | |
| 5. Analisar e incorporar os princípios constantes de Ética Profissional do Técnico em Hospedagem. | | 5.1. Aplicar o Código de Ética Profissional de Hospedagem. 5.2. Cumprir criticamente as regras, regulamentos e procedimentos organizacionais. 5.3. Participar e coordenar equipes de trabalho. | | 5. Ética e moral: <ul style="list-style-type: none">• princípios e fundamentos 6. Código de Ética Profissional do Técnico em Hospedagem 7. Legislação Trabalhista: <ul style="list-style-type: none">• CLT;• autônomo 8. Código de Defesa do Consumidor | | |
| 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.2 – ESPANHOL INSTRUMENTAL PARA HOSPEDAGEM

Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos

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

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 |
|--|--|--|
| 1. Identificar tipos de eventos. | 1.1. Classificar a tipologia dos eventos por meio de conceitos e definições. | 1. Eventos: <ul style="list-style-type: none"> conceitos, caracterização e classificação (categoria, área de interesse, localização, características estruturais e tipologia) |
| 2. Conceber e programar produtos e serviços a serem oferecidos ao cliente e ao participante de evento. | 2.1. Adequar o evento aos interesses e expectativas dos clientes. | 2. Equipe de trabalho em eventos: <ul style="list-style-type: none"> cargos e funções, perfil e postura |
| 3. Identificar serviços pessoais, bem como infraestrutura e meios de apoio para o evento. | 3.1. Atender clientes correspondendo às expectativas destes. | 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 <i>briefing</i> (cronograma); análise dos espaços necessários |
| 4. Elaborar e controlar orçamentos e contratos de eventos. | 4.1. Aplicar os orçamentos para eventos. 4.2. Controlar a execução de contratos. | 4. Planejamento, organização e realização de eventos: <ul style="list-style-type: none"> 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) trans-evento: <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 |
| 5. Manter viabilidade técnica, financeira e administrativa do evento. | 5.1. Executar cronogramas de atividades. 5.2. Conduzir a preparação e montagem de produtos e serviços oferecidos. 5.3. Estabelecer procedimentos e regras para o funcionamento de estrutura organizacional. 5.4. Supervisionar os serviços e os meios de apoio para o evento. | |
| 6. Prospectar clientes para eventos, de acordo com as necessidades e infraestrutura do meio de hospedagem. | 6.1. Organizar e manter cadastro de fornecedores, provedores e prestadores de serviços. | |

| | | | | | | |
|----------------------------|----|--|----|-------------|----------------|------------------------|
| | | (documentação) | | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none">pós-evento:<ul style="list-style-type: none">reorganização dos espaços;fechamento de despesas e receitas financeiras;avaliação e elaboração de relatórios e planilhas finais;verificação de índices de satisfação | | | | |
| | | 5. Cerimonial e protocolo | | | | |
| | | 6. Elaboração de um projeto prático de eventos otimizando espaços destinados a essas atividades em meios de hospedagem | | | | |
| 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 | | | |
|---|----|---------------|-------------|--|---------------|--|--|--|--|
| 1. Planejar as fases de execução de projetos com base na natureza e na complexidade das atividades. | | | | 1.1.Consultar catálogos e manuais de fabricantes e de fornecedores de serviços técnicos. | | | 1. Referencial teórico: <ul style="list-style-type: none">• pesquisa e compilação de dados;• produções científicas etc | | |
| | | | | 1.2.Comunicar ideias de forma clara e objetiva por meio de textos e explicações orais. | | | 2. Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho: <ul style="list-style-type: none">• definições;• terminologia;• simbologia etc | | |
| | | | | 2.1.Correlacionar recursos necessários e plano de produção. | | | 3. Definição dos procedimentos metodológicos: <ul style="list-style-type: none">• cronograma de atividades;• fluxograma do processo | | |
| 2. Avaliar as fontes de recursos necessários para o desenvolvimento de projetos. | | | | 2.2.Classificar os recursos necessários para o desenvolvimento do projeto. | | | 4. Dimensionamento dos recursos necessários | | |
| | | | | 2.3.Utilizar de modo racional os recursos destinados ao projeto. | | | 5. Identificação das fontes de recursos | | |
| | | | | 3.1.Verificar e acompanhar o desenvolvimento do cronograma físico-financeiro. | | | 6. Elaboração dos dados de pesquisa: <ul style="list-style-type: none">• seleção;• codificação;• tabulação | | |
| 3. Avaliar a execução e os resultados obtidos de forma quantitativa e qualitativa. | | | | 3.2.Redigir relatórios sobre o desenvolvimento do projeto. | | | 7. Análise dos dados: <ul style="list-style-type: none">• interpretação;• explicação;• especificação | | |
| | | | | 3.3.Construir gráficos, planilhas, cronogramas e fluxogramas. | | | 8. Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas | | |
| | | | | 3.4.Organizar as informações, os textos e os dados, conforme formatação definida. | | | 9. Sistemas de gerenciamento de projeto | | |
| | | | | | | 10. Formatação de trabalhos acadêmicos | | | |
| 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 | | |
| 1. Interpretar informações referentes ao sistema, métodos e ferramentas de gestão e qualidade. | | 1.1. Aplicar as ferramentas de gestão e qualidade. | | 1. Conceito de administração | | |
| 2. Desenvolver os recursos humanos encarregados da execução das atividades operacionais e administrativas. | | 2.1. Promover o desenvolvimento dos recursos humanos encarregados da execução de atividades operacionais e administrativas. | | 2. Método PDCA | | |
| 3. Organizar e harmonizar a ação do pessoal dos diferentes setores com parceiros. | | 3.1 Desenvolver na equipe a organização e harmonização pessoal dos diferentes setores. | | 3. Gerenciamento pela qualidade total | | |
| 4. Avaliar eticamente o desempenho do pessoal e do empreendimento. | | 4.1. Aplicar eticamente os processos avaliativos do desempenho de pessoal e empreendimento. | | 4. Ferramentas de qualidade | | |
| | | | | 5. Sistemas de qualidade (ISO) | | |
| | | | | 6. Gestão de pessoas: <ul style="list-style-type: none">• liderança, motivação e trabalho em equipe | | |
| | | | | 7. Departamentalização em meios de hospedagem | | |
| | | | | 8. Financeiro: <ul style="list-style-type: none">• contas a pagar/ receber, crédito e cobrança | | |
| | | | | 9. Recursos humanos: <ul style="list-style-type: none">• conceitos básicos sobre a admissão/ demissão de funcionários e noções básicas sobre legislação trabalhista | | |
| 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 | | |
| 1. Desenvolver a interpretação da legislação específica, a funcionalidade e dimensões dos equipamentos relacionados aos espaços físicos destinados aos serviços de hospedagem. 2. Prever o uso, articulação funcional e fluxo do trabalho e de pessoas. 3. Interpretar a legislação específica para ambientes em meios de hospedagem. | | 1.1. Auxiliar na interpretação de projetos arquitetônicos. 2.1. Auxiliar na indicação e caracterização de componentes que integram o ambiente. 2.2. Elaborar fluxogramas de trabalho na área de Hospedagem. 3.1 Interpretar as legislações específicas para análise de projetos de empreendimentos hoteleiros. | | 1. Conceitos iniciais da importância na elaboração de espaços físicos para os meios de hospedagem 2. Simbologia aplicada na elaboração de uma planta baixa: <ul style="list-style-type: none"> • cotas e escalas 3. Estudo da ergonomia em espaços destinados aos meios de hospedagem e circulação: <ul style="list-style-type: none"> • tipos e utilização nos ambientes 4. Setorização dos espaços: <ul style="list-style-type: none"> • hospedagem, alimentos/bebidas, administrativo e de lazer e eventos 5. Legislação específica para projetos comerciais: <ul style="list-style-type: none"> • Código Sanitário do Estado de São Paulo 6. Processo de estruturação de um leiaute (ambientes específicos dos meios de hospedagem): <ul style="list-style-type: none"> • distribuição dos equipamentos e mobiliários 7. Estilos decorativos: <ul style="list-style-type: none"> • definições e elementos | | |
| 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 |
|---|---|--|
| 1. Identificar, relacionar e avaliar informações de forma contínua para manter produtos e serviços em sintonia com demandas do mercado. | 1.1. Auxiliar na abertura de meios de hospedagem e de alimentação. 1.2. Auxiliar na gestão de estratégias para os meios de hospedagem. | 1. Definição de empreendedorismo 2. Características do empreendedor |
| 2. Captar tendências de uso, consumo e expectativas da clientela efetiva e potencial. | 2.1. Identificar oportunidades de mercado e auxiliar na inserção das mesmas à realidade do empreendimento. | 3. Definição de planejamento com foco em empreendimentos hoteleiros 4. Etapas para abertura de uma empresa hoteleira: • procedimentos e documentação |
| 3. Manter a viabilidade técnica de empreendimento e de produtos e serviços, através das inovações. | 3.1. Preparar e dirigir o pessoal para inovações e mudanças. 3.2. Organizar os espaços e departamentos da hotelaria. 3.3. Indicar e caracterizar componentes que integrarão os ambientes. | 5. Identificação de oportunidades 6. Pesquisas de mercado hoteleiro 7. Análise financeira 8. Etapas para comercialização de produto hoteleiro 9. Implementação de planejamento hoteleiro |

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

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 | |

4.5. Enfoque Pedagógico

Constituindo-se em meio para guiar a prática pedagógica, o currículo organizado por meio de competências será direcionado para a construção da aprendizagem do aluno, enquanto sujeito do seu próprio desenvolvimento. Para tanto, a organização do processo de aprendizagem privilegiará a definição de projetos, problemas e/ ou questões geradoras que orientam e estimulam a investigação, o pensamento e as ações, assim como a solução de problemas.

Dessa forma, a problematização, a interdisciplinaridade, a contextualização e os ambientes de formação se constituem em ferramentas básicas para a construção das habilidades, atitudes e informações relacionadas que estruturam as competências requeridas.

4.6. Trabalho de Conclusão de Curso – TCC

A sistematização do conhecimento sobre um objeto pertinente à profissão, desenvolvido mediante controle, orientação e avaliação docente, permitirá aos alunos o conhecimento do campo de atuação profissional, com suas peculiaridades, demandas e desafios.

Ao considerar que o efetivo desenvolvimento de competências implica na adoção de sistemas de ensino que permitam a verificação da aplicabilidade dos conceitos tratados em sala de aula, torna-se necessário que cada escola, atendendo às especificidades dos cursos que oferece, crie oportunidades para que os alunos construam e apresentem um produto final – Trabalho de Conclusão de Curso – TCC.

Caberá a cada escola definir, por meio de regulamento específico, as normas e as orientações que nortearão a realização do Trabalho de Conclusão de Curso, conforme a natureza e o perfil de conclusão da Habilitação Profissional.

O Trabalho de Conclusão de Curso deverá envolver necessariamente uma pesquisa empírica, que somada à pesquisa bibliográfica dará o embasamento prático e teórico necessário para o desenvolvimento do trabalho. A pesquisa empírica deverá contemplar uma coleta de dados, que poderá ser realizada no local de estágio supervisionado, quando for o caso, ou por meio de visitas técnicas e entrevistas com profissionais da área. As atividades, em número de 120 (cento e vinte) horas, destinadas ao desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso, serão acrescentadas às aulas previstas para o curso e constarão do histórico escolar do aluno.

O desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso pautar-se-á em pressupostos interdisciplinares, podendo exprimir-se por meio de um trabalho escrito ou de uma proposta de projeto. Caso seja adotada a forma de proposta de projeto, os produtos poderão ser compostos por elementos gráficos e/ ou volumétricos (maquetes ou protótipos) necessários à apresentação do trabalho, devidamente acompanhados pelas respectivas especificações técnicas; memorial descritivo, memórias de cálculos e demais reflexões de caráter teórico e metodológico pertinentes ao tema.

A temática a ser abordada deve estar contida no âmbito das atribuições profissionais da categoria, sendo de livre escolha do aluno.

4.6.1. Orientação

Ficará a orientação do desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso por conta do professor responsável pelos temas do Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em HOSPEDAGEM, no 2º MÓDULO e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em HOSPEDAGEM, no 3º MÓDULO.

4.7. Prática Profissional

A Prática Profissional será desenvolvida em empresas e nos laboratórios e oficinas da Unidade Escolar.

A prática será incluída na carga horária da Habilitação Profissional e não está desvinculada da teoria; constitui e organiza o currículo. Será desenvolvida ao longo do curso por meio de atividades como estudos de caso, visitas técnicas, conhecimento de mercado e das empresas, pesquisas, trabalhos em grupo, individual e relatórios.

O tempo necessário e a forma para o desenvolvimento da Prática Profissional realizada na escola e nas empresas serão explicitados na proposta pedagógica da Unidade Escolar e no plano de trabalho dos docentes.

4.8. Estágio Supervisionado

A Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM não exige o cumprimento de estágio supervisionado em sua organização curricular, contando com aproximadamente 450 horas-aula de práticas profissionais, que poderão ser desenvolvidas integralmente na escola ou em empresas da região, por meio de simulações, experiências, ensaios e demais técnicas de ensino que permitam a vivência dos alunos em situações próximas da realidade do setor produtivo. O desenvolvimento de projetos, estudos de casos, realização de visitas técnicas monitoradas, pesquisas de campo e aulas práticas desenvolvidas em laboratórios, oficinas e salas-ambiente garantirão o desenvolvimento de competências específicas da área de formação.

O aluno, a seu critério, poderá realizar estágio supervisionado, não sendo, no entanto, condição para a conclusão do curso. Quando realizado, as horas efetivamente cumpridas deverão constar do Histórico Escolar do aluno. A escola acompanhará as atividades de estágio, cuja sistemática será definida através de um Plano de Estágio Supervisionado devidamente incorporado ao Projeto Pedagógico da Unidade Escolar. O Plano de Estágio Supervisionado deverá prever os seguintes registros:

- sistemática de acompanhamento, controle e avaliação;
- justificativa;
- metodologias;
- objetivos;
- identificação do responsável pela Orientação de Estágio;
- definição de possíveis campos/ áreas para realização de estágios.

O estágio somente poderá ser realizado de maneira concomitante com o curso, ou seja, ao aluno será permitido realizar estágio apenas enquanto estiver regularmente matriculado. Após a conclusão de todos os componentes curriculares será vedada a realização de estágio supervisionado.

4.9. Novas Organizações Curriculares

O Plano de Curso propõe a organização curricular estruturada em três módulos, com um total de 1.200 horas ou 1.500 horas-aula.

A Unidade Escolar, para dar atendimento às demandas individuais, sociais e do setor produtivo, poderá propor nova organização curricular, alterando o número de módulos, distribuição das aulas e dos componentes curriculares. A organização curricular proposta

levará em conta, contudo, o perfil de conclusão da habilitação, da qualificação e a carga horária prevista para a habilitação.

A nova organização curricular proposta entrará em vigor após a homologação pelo Órgão de Supervisão Educacional do Ceeteps.

CAPÍTULO 5 CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

O aproveitamento de conhecimentos e experiências adquiridas anteriormente pelos alunos, diretamente relacionados com o perfil profissional de conclusão da respectiva habilitação profissional, poderá ocorrer por meio de:

- ✓ disciplinas de caráter profissionalizante cursadas no Ensino Médio;
- ✓ qualificações profissionais e etapas ou módulos de nível técnico concluídos em outros cursos;
- ✓ cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional, mediante avaliação do aluno;
- ✓ experiências adquiridas no trabalho ou por outros meios informais, mediante avaliação do aluno;
- ✓ avaliação de competências reconhecidas em processos formais de certificação profissional.

O aproveitamento de competências, anteriormente adquiridas pelo aluno, por meio da educação formal/ informal ou do trabalho, para fins de prosseguimento de estudos, será feito mediante avaliação a ser realizada por comissão de professores, designada pela Direção da Escola, atendendo os referenciais constantes de sua proposta pedagógica.

Quando a avaliação de competências tiver como objetivo a expedição de diploma, para conclusão de estudos, seguir-se-ão as diretrizes definidas e indicadas pelo Ministério da Educação e assim como o contido na deliberação CEE 07/2011.

CAPÍTULO 6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

A avaliação, elemento fundamental para acompanhamento e redirecionamento do processo de desenvolvimento de competências estará voltado para a construção dos perfis de conclusão estabelecidos para as diferentes habilitações profissionais e as respectivas qualificações previstas.

Constitui-se num processo contínuo e permanente com a utilização de instrumentos diversificados – textos, provas, relatórios, autoavaliação, roteiros, pesquisas, portfólio, projetos, etc. – que permitam analisar de forma ampla o desenvolvimento de competências em diferentes indivíduos e em diferentes situações de aprendizagem.

O caráter diagnóstico dessa avaliação permite subsidiar as decisões dos Conselhos de Classe e das Comissões de Professores acerca dos processos regimentalmente previstos de:

- classificação;
- reclassificação;
- aproveitamento de estudos.

E permite orientar/ reorientar os processos de:

- recuperação contínua;
- recuperação paralela;
- progressão parcial.

Estes três últimos, destinados a alunos com aproveitamento insatisfatório, constituir-se-ão de atividades, recursos e metodologias diferenciadas e individualizadas com a finalidade de eliminar/ reduzir dificuldades que inviabilizam o desenvolvimento das competências visadas.

Acresce-se ainda que, o instituto da Progressão Parcial cria condições para que os alunos com menção insatisfatória em até três componentes curriculares possam, concomitantemente, cursar o módulo seguinte, ouvido o Conselho de Classe.

Por outro lado, o instituto da Reclassificação permite ao aluno a matrícula em módulo diverso daquele que está classificado, expressa em parecer elaborado por Comissão de Professores, fundamentada nos resultados de diferentes avaliações realizadas.

Também através de avaliação do instituto de **Aproveitamento de Estudos** permite reconhecer como válidas as competências desenvolvidas em outros cursos – dentro do sistema formal ou informal de ensino, dentro da formação inicial e continuada de trabalhadores, etapas ou módulos das habilitações profissionais de nível técnico, ou do Ensino Médio ou as adquiridas no trabalho.

Ao final de cada módulo, após análise com o aluno, os resultados serão expressos por uma das menções abaixo conforme estão conceituadas e operacionalmente definidas:

| Menção | Conceito | Definição Operacional |
|--------|-----------|--|
| MB | Muito Bom | O aluno obteve excelente desempenho no desenvolvimento das competências do componente curricular no período. |

| | | |
|----------|----------------|---|
| B | Bom | O aluno obteve bom desempenho no desenvolvimento das competências do componente curricular no período. |
| R | Regular | O aluno obteve desempenho regular no desenvolvimento das competências do componente curricular no período. |
| I | Insatisfatório | O aluno obteve desempenho insatisfatório no desenvolvimento das competências do componente curricular no período. |

Será considerado concluinte do curso ou classificado para o módulo seguinte o aluno que tenha obtido aproveitamento suficiente para promoção – MB, B ou R – e a frequência mínima estabelecida.

A frequência mínima exigida será de 75% (setenta e cinco) do total das horas efetivamente trabalhadas pela escola, calculada sobre a totalidade dos componentes curriculares de cada módulo e terá apuração independente do aproveitamento.

A emissão de Menção Final e demais decisões, acerca da promoção ou retenção do aluno, refletirão a análise do seu desempenho feita pelos docentes nos Conselhos de Classe e/ ou nas Comissões Especiais, avaliando a aquisição de competências previstas para os módulos correspondentes.

CAPÍTULO 7

INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Para o desenvolvimento das atividades práticas propostas no Plano de Curso do TÉCNICO EM HOSPEDAGEM, propõe-se a seguinte estrutura:

1. LABORATÓRIO DE HOSPEDAGEM;
2. LABORATÓRIO DE ALIMENTOS E BEBIDAS;
3. LABORATÓRIO DE EVENTOS;
4. LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA.

| 1. LABORATÓRIO DE HOSPEDAGEM (ESTRUTURA FÍSICA) | |
|---|---|
| Utilização | Neste Laboratório serão realizadas aulas práticas das disciplinas de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, Manutenção Hoteleira, Segurança do Trabalho em Meios de Hospedagem e Gestão em Governança. |
| Área | Área mínima de 120,00m², PD = 4,00m. |
| Descrição do Espaço | Acabamento das áreas secas com tinta acrílica, banheiro com revestimento cerâmico, piso em material impermeável, liso e resistente à abrasão e impacto. Descritivo do projeto elétrico: 10 tomadas de 110V e 01 tomada de 220V. Iluminação com lâmpadas frias (fluorescente). Descritivo do projeto hidráulico: no banheiro posicionar peças hidráulicas (lavatório, bacia sanitária, ducha higiênica e chuveiro). Seguindo as normas vigentes de segurança, o laboratório terá em suas instalações uma entrada e uma saída de emergência, com portas abrindo para o lado de fora. Observar a necessidade e a disposição de extintores de incêndio apropriados ao tipo de risco do local. |
| 1.1. LABORATÓRIO DE HOSPEDAGEM (AMBIENTE: QUARTO COM BANHEIRO) | |
| Quantidade | Descrição |
| 01 | Cadeira para quarto de hotel. |
| 01 | Colchão <i>box</i> conjugado, <i>box</i> fixo, colchão e capa. |
| 01 | Criado-mudo em madeira com 1 gaveta. |
| 01 | Espelho de vidro, 3mm de espessura retangular medindo (1,80 x 0,60)m, incolor. |
| 01 | Guarda roupa padrão, 2 portas com gaveta. |
| 01 | Mesa para quarto de hotel, base em madeira maciça, tampo em MDF. |
| 01 | Refrigerador doméstico modelo Minibar, capacidade de 50 litros. |
| 01 | Secador de cabelo doméstico, 1600W, 220V, 2 velocidades, acondicionado de forma adequada. |
| 1.2. LABORATÓRIO DE HOSPEDAGEM (AMBIENTE: GOVERNANÇA E LAVANDERIA) | |

| Quantidade | Descrição |
|--|---|
| 01 | Aspirador de pó e água de uso doméstico, medindo aproximadamente (380 x 555 x 393)mm. |
| 01 | Balde espremedor, conjunto composto de 2 baldes, medindo aproximadamente (83 x 44 x 85)cm, capacidade de 24l x 2. |
| 01 | Carro de transporte, camareira, chapa aço, com <i>rack</i> , 4 rodas, (117 x 54 x 156)cm. |
| 01 | Carro de transporte, lavanderia, metal zincado, 4 rodas, (88 x 66 x 99)cm. |
| 01 | Escada de alumínio, 05 degraus, tipo de abrir. |
| 01 | MOP úmido, algodão, ponta cortada, peso 340g, cabo de 1,20m. |
| 01 | MOP pó, com suporte metálico, medindo 40cm, cabo de 1,50m. |
| 01 | Secadora de roupa, 02 níveis de secagem, capacidade até 10kg, 220V. |
| 01 | Lavadora de roupas automática de 10kg. |
| 01 | Tábua p/ passar roupa doméstica. |
| 1.3. LABORATÓRIO DE HOSPEDAGEM (AMBIENTE: RECEPÇÃO) | |
| Quantidade | Descrição |
| 01 | Balcão de recepção. |
| 01 | Conjunto de estofado de 2 a 3 lugares, com braço, em poliéster. |
| 01 | Carro de transporte de aço laminado, cabide, malas, base em veludo, (94 x 45 x 160). |
| 01 | DVD, reprodução de MP3, DVD, DVD+R/ -R/ +RW/ -RW em modo VR. |
| 01 | Microcomputador, 2 núcleos, 2,53Ghz, 2Gb. |
| 01 | Multifuncional impressora/ <i>fax</i> / <i>scanner</i> / copiadora <i>laser</i> 12ppm preto, 8ppm, color. |
| 01 | Monitor de TV de plasma. |
| 1.4. LABORATÓRIO DE HOSPEDAGEM (MOBILIÁRIOS E ACESSÓRIOS) | |
| Quantidade | Descrição |
| 01 | Arquivo de aço com pasta suspensa de 4 gavetas (1330 x 470 x 710)mm. |
| 02 | Cadeiras giratórias revestidas de tecido 100% pol., com apoio nos braços. |
| 01 | Mesa escrivaninha em formato L, medindo (1400 x 1400 x 600)mm. |
| 01 | Suporte para televisor de piso para TV de plasma, LCD 32", com conjugado. |

| 2. LABORATÓRIO DE ALIMENTOS E BEBIDAS (ESTRUTURA FÍSICA) | |
|--|--|
| Utilização | Neste Laboratório serão realizadas aulas práticas da disciplina de Técnicas de Atendimento no Setor de Alimentos e Bebidas. |
| Área | Área mínima de 40,00m², PD = 4,00m. |
| Descrição do Espaço | <p>Acabamento das paredes internas com revestimento em azulejos no mínimo até 2,00m de altura, no restante com tinta impermeável e lavável, piso em material impermeável liso e resistente à abrasão e impacto, com projeção para escoamento de água de lavagem de piso para os ralos. Instalação de telas nas janelas. Bancadas em inox.</p> <p>Descritivo do projeto elétrico: 08 tomadas de 110V e 03 tomadas de 220V. Iluminação com lâmpadas frias (fluorescente).</p> <p>Seguindo as normas vigentes de segurança, o laboratório terá em suas instalações uma entrada e uma saída de emergência, com portas abrindo para o lado de fora.</p> <p>Observar a necessidade e a disposição de extintores de incêndio apropriados ao tipo de risco do local.</p> |
| 2.1. LABORATÓRIO DE ALIMENTOS E BEBIDAS (EQUIPAMENTOS) | |
| Quantidade | Descrição |
| 01 | Batedeira doméstica com 2 velocidades de 3 e 8 litros, potência de 200W. |
| 01 | Coifa tipo piramidal, medindo (1800 x 3000 x 700)mm, exaustor de 500mm. |
| 01 | Espremedor de frutas doméstico 1,25 litros. |
| 01 | Forno industrial elétrico de 220V, (600 x 430 x 580)mm. |
| 01 | Forno micro-ondas de 38 litros. |
| 01 | Fogão industrial centro, piso, pintura epóxi, estrutura de ferro fundido, gás GLP, 4QU. |
| 01 | Freezer doméstico <i>frost free</i> , 276 litros tol. +/- 5%. |
| 01 | Liquidificador doméstico de 1,5 litros, copo em aço inox, 220V. |
| 01 | Mesa com estrutura de inox oval, com abas móveis, dimensão (109 x 109)cm. |
| 01 | Mesa cozinha tampo inox, retangular (1,8 x 0,8)m, altura 750mm, estrutura em aço. |
| 01 | Processador de alimento doméstico, 750ml, polipropileno, 110V, 8 velocidades. |
| 01 | Refrigerador doméstico, modelo <i>duplex, frost-free</i> , capacidade mínima de 400 litros. |
| 2.2. LABORATÓRIO DE ALIMENTOS E BEBIDAS (UTENSÍLIOS E ACESSÓRIOS) | |
| Quantidade | Descrição |
| 02 | Assadeiras de alumínio, medindo (40,0 x 27,0)cm, capacidade 6,0 litros, espessura 2mm. |
| 02 | Açucareiros em aço inox, capacidade 350g, com tampa fixa, com colher. |

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Governo do Estado de São Paulo
Praça Cel. Fernando Prestes, 74 – Bom Retiro – CEP: 01124-060 – São Paulo – SP

| | |
|----|--|
| 01 | Balde para mesa em aço inox, para gelo, capacidade 1 litro, sem alça e com pegador. |
| 04 | Bandejas em aço inox, 450mm de diâmetro redondo sem alça. |
| 06 | Colheres de café em aço inox, 91mm, espessura 0,80mm, sem decoração. |
| 06 | Colheres de chá em aço inox, 118mm, espessura 1,00mm, sem decoração. |
| 06 | Colheres de mesa em aço AISI 430, 190mm, espessura 1,60mm, sem decoração. |
| 06 | Colheres de sobremesa em aço inox, 166mm, espessura 1,20mm, sem decoração. |
| 01 | Concha de feijão em aço inox, medindo (16 x 50)cm, espessura 5mm, sem decoração. |
| 06 | Copos de vidro, capacidade 350ml, diâmetro 67,5mm, altura 140mm, para cerveja, incolor. |
| 06 | Copos de vidro, capacidade 261ml, diâmetro 78,8mm, altura 79,2mm, para <i>whisk</i> , incolor. |
| 06 | Copos de vidro, capacidade 300ml, diâmetro 8,0cm, altura 16,0cm, para vinho, incolor. |
| 01 | Faqueiro em aço inox, com 42 peças. |
| 06 | Facas de corte para cozinha. |
| 01 | Coqueteleira. |
| 02 | Colheres para cozinha em polietileno (5 x 34)cm, espessura 0,8cm, sem decoração. |
| 02 | Conchas de feijão em alumínio, medindo (10 x 36)cm, espessura 1mm sem decoração. |
| 02 | Dosadores de bebidas. |
| 02 | Espátulas para fritura de aço inox, medindo 4 x 5", modelo raspador. |
| 02 | Espumadeiras de alumínio (10 x 36)cm, espessura 2mm, sem decoração. |
| 02 | Formas de vidro para micro-ondas, capacidade 2,4 litros, redondas, transparentes, com tampa. |
| 01 | Frigideira de teflon. |
| 01 | Garfo para cozinha em aço inox, medindo 55cm, espessura 2,6cm, sem decoração. |
| 01 | Galheteiro em inox com 5 recipientes, para acondicionar sal, vinagre, azeite e palito. |
| 01 | Garrafa térmica, pressão, 1,8 litros, polipropileno, ampola vidro, com alça, lisa. |
| 02 | Jarras em aço inox, capacidade 1,5 litros, diâmetro 120cm, altura 48cm, com tampa. |
| 02 | Luvas térmicas de cozinha 100% algodão e forro de poliéster. |
| 01 | Panela de pressão de alumínio, capacidade 3 litros, diâmetro 20cm, 9cm, asa baquelite. |
| 06 | Pratos de porcelana, 300mm, com bordas rasas, brancos. |
| 06 | Pratos de porcelana, 235mm, com bordas, fundos, brancos. |
| 06 | Pratos de porcelana, 180mm, sem bordas, rasos, brancos. |

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Governo do Estado de São Paulo
Praça Cel. Fernando Prestes, 74 – Bom Retiro – CEP: 01124-060 – São Paulo – SP

| | |
|----|--|
| 02 | Sopeiras de aço inox com capacidade para 3,0 litros com tampa. |
| 06 | Taças para sobremesa em aço inox, capacidade 150ml, diâmetros 9cm, com pedestais. |
| 04 | Tábuas para manipulação, polipropileno (comprimento 304 x largura 220)mm, altura de 7mm, retangulares. |
| 02 | Toalhas de mesa (50% algodão, 50% poli.), (160 x 270)cm, retangulares, estampadas. |
| 06 | Xícaras com pires de porcelana, com 65ml, diâmetro 4,8cm, pires 10,7cm, altura 5,5cm, para café. |
| 06 | Xícaras com pires de porcelana, com 200ml, diâmetro 83mm, pires 140mm, altura 60mm, para chá. |
| 06 | Xícaras com pires para leite, porcelana. |
| 02 | Panelas nº 16. |
| 02 | Canecões nº 16. |
| 01 | Espagueteira de 6 litros. |
| 02 | Frigideiras nº 25 com teflon. |
| 02 | Panelas nº 20. |
| 06 | Facas para corte de legumes. |

| 3. LABORATÓRIO DE EVENTOS (ESTRUTURA FÍSICA) | |
|---|---|
| Utilização | Neste Laboratório serão realizadas aulas práticas das disciplinas de Eventos em Meios de Hospedagem e Etiqueta Social e Profissional em Hospitalidade. |
| Área | Área mínima de 60,00m², PD = 4,00m. |
| Descrição do Espaço | <p>Acabamento das paredes internas com tinta acrílica, piso em material impermeável, liso e resistente à abrasão e impacto.</p> <p>Descritivo do projeto elétrico: 06 tomadas de 110V e 01 tomada de 220V. Iluminação com lâmpadas frias (fluorescente).</p> <p>Seguindo as normas vigentes de segurança, o laboratório terá em suas instalações uma entrada e uma saída de emergência, com portas abrindo para o lado de fora.</p> <p>Observar a necessidade e a disposição de extintores de incêndio apropriados ao tipo de risco do local.</p> |
| 3.1. LABORATÓRIO DE EVENTOS (EQUIPAMENTOS) | |
| Quantidade | Descrição |
| 01 | Caixa de som, gabinete de madeira, alto-falante de 15". |
| 01 | CD Player tipo digital portátil, reproduz CD-R/ -RW, rádio AM/ FM. |
| 01 | Cartão de memória para câmera fotográfica, COMPACTFLASH de 2GB. |
| 01 | Cavelete <i>Flip-Chart</i> com quadro branco, medindo (1,00 x 0,70)m, base tripé. |
| 05 | Cadeiras empilháveis. |
| 05 | Braços universitários removíveis. |
| 01 | Câmera digital e filmadora 10.1MP, zoom óptico de 5x. |
| 01 | Microfone profissional com fio, corpo/ globo, metálico, cabo coaxial de 5m. |
| 01 | Microfone de mesa, resposta 40 a 16.000hz. |
| 01 | Microfone de lapela, frequência de 50hz ~18khz. |
| 01 | Notebook microcomputador portátil, processador de 02 núcleos 2.4mhz-FSB800mhz. |
| 01 | Projetor de multimídia com 3.000 ANSI lúmens. |
| 01 | Púlpito em madeira MDF, coluna inteiraça, medindo (100 x 50 x 60)cm (eventos). |
| 01 | Ponteira <i>laser</i> em alumínio, alcance 150m, cor prata. |
| 01 | Pedestal de apoio cromado, tipo girafa, base tripé, altura de até 2m. |
| 01 | Pedestal de apoio de mesa, base e haste, vertical, flexível, 40cm de altura. |
| 01 | Receiver de áudio, impedância de 4 a 8 OHMS, potência mínima RMS de 25W. |

| 01 | Tela de projeção, modelo retrátil, medindo (2,10 x 1,50)m. |
|---|--|
| 01 | Tripé para câmera fotográfica/ filmadora com giro de até 360 graus. |
| 01 | Mixer profissional. |
| 01 | Caixa de som, tipo trapezoidal, alto falante de 12", impedância de 8 OHMS. |
| 3.2. LABORATÓRIO DE EVENTOS (MOBILIÁRIOS E ACESSÓRIOS) | |
| Quantidade | Descrição |
| 01 | Armário de aço medindo (1,60 x 0,90 x 0,40)m, com 02 portas de abrir. |
| 01 | Bandeira da instituição. |
| 01 | Bandeira do Estado de São Paulo medindo (1,35 x 1,93)m. |
| 01 | Bandeira Municipal. |
| 01 | Bandeira Nacional do Brasil medindo (1,35 x 1,93)m. |
| 04 | Mastros com ponteira para sala, medindo 2,20m, em madeira, fornecidos com base. |
| 05 | Mesas retangulares com pernas dobráveis. |
| 02 | Mesas redondas com pernas dobráveis. |
| 02 | Mesas quadradas com pernas dobráveis. |
| 04 | Praticáveis, modelos <i>standart</i> , medindo (200 x 80)cm, capacidade 250kg/m ² . |

| 4. LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA (ESTRUTURA FÍSICA) | |
|---|--|
| Utilização | Neste Laboratório serão realizadas aulas práticas das disciplinas de Aplicativos Informatizados em Hospedagem, Linguagem, Trabalho e Tecnologia, Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem, Técnicas de Vendas e <i>Marketing</i> em Meios de Hospedagem e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem. |
| Área | Área mínima de 60,00m², PD = 3,00m. |
| Descrição do Espaço | Acabamento das paredes internas com tinta acrílica, piso em material impermeável, liso e resistente à abrasão e impacto. Descritivo do projeto elétrico: conforme necessidades para a instalação de 21 equipamentos no ambiente. Observar a necessidade e a disposição de extintores de incêndio apropriados ao tipo de risco do local. |
| 4.1. LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA (EQUIPAMENTOS) | |
| Quantidade | Descrição |
| 21 | Microcomputadores <i>Pentium IV</i> , 3,0GHz ou superior, memória 512Mb, 80Gb de HD, placas de rede, monitor 17", <i>mouses</i> e teclados. |
| 01 | Impressora. |
| 21 | Aparelhos estabilizadores. |
| 01 | Aparelho de ar condicionado – 42.000 BTUs. |
| 4.2. LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA (MOBILIÁRIOS E ACESSÓRIOS) | |
| Quantidade | Descrição |
| 21 | Mesas para computadores. |
| 41 | Cadeiras. |
| 01 | Mesa para professor. |
| 01 | Mesa para impressora. |
| 01 | Quadro branco. |
| 01 | Armário de aço com chaves. |

BIBLIOGRAFIA

- **ABIAGGI**, E. *Enjoy Your Stay*. São Paulo: Disal, 2004.
- **ANDRADE**, N.; **BRITO**, P. L.; **JORGE**, W. E. *Hotel Planejamento e Projeto*. São Paulo: Senac, 2005.
- **ARRUDA**, F. *Chic e Útil. Como Organizar e Como Frequentar Eventos*. São Paulo: ARX, 2006.
- **BERLO**, D. K. *O Processo de Comunicação*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- **BERNARDE**, L. A. *Manual de Empreendedorismo e Gestão*. São Paulo: Atlas, 2003.
- **BOEGER**, A.; **YAMASHITA**, P. *Gestão Financeira para Meios de Hospedagem*. São Paulo: Atlas, 2005.
- **BRITTO**, J.; **FONTES**, N. *Estratégias para Eventos: Uma Ótica do Marketing e do Turismo*. São Paulo: Aleph, 2002.
- **CAMARGO**, I. *Assombrações Caipiras*. Itu – SP: Ottoni, 2009.
- **CAMILLO**, A. B. *Manual de Prevenção e Combate a Incêndios*. São Paulo: Senac, 2002.
- **CAMPOS**, A. A. M. *CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes*. São Paulo: Senac, 2002.
- **CÂNDIDO**, I. *Gestão de Hotéis: Técnicas, Operações e Serviços*. 1ª Edição. Caxias do Sul: EducS, 2003.
- **CÂNDIDO**, I. *Governança em Hotelaria*. Caxias do Sul: EducS, 2000.
- **CÂNDIDO**, I. *Recepção Hoteleira*. Caxias do Sul: EducS, 2002.
- **CASTELLI**, G. *Administração Hoteleira*. 9ª Edição. Caxias do Sul: EducS, 2003.
- **CASTELLI**, G. *Gestão Hoteleira*. São Paulo: Saraiva, 2006.
- *Código Sanitário do Estado de São Paulo*. 6ª Edição. São Paulo: Edipro, 2006.
- **COTTI**, Q. F. D. C. T. A. Q. *Manual de Iniciação a Maître D'hôtel*. São Paulo: [s.n.], 1986.
- **DAIVES**, C. A. *Alimentos e Bebidas*. Caxias do Sul: EducS, 2004.
- **DEGEN**, R. *O Empreendedor*. São Paulo: Person Books, 1999.
- **DUARTE**, V. V. *Administração de Sistemas Hoteleiros*. 3ª Edição. São Paulo: Senac, 2005.
- **FONSECA**, M. T. *Tecnologias Gerenciais de Restaurantes*. São Paulo: Senac, 2006.
- **FREUND**, F. T. *Alimentos e Bebidas. Uma Visão Gerencial*. Rio de Janeiro: Senac, 2005.
- **GIL**, D. D. C. *Marketing Turismo de Eventos*. São Paulo: Vesticon, 2001.
- **GOMENSORO**, M. L. *Pequeno Dicionário de Gastronomia*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.
- **GURGEL**, M. *Projetando Espaços. Guia de Arquitetura de Interiores para Áreas Comerciais*. São Paulo: Senac São Paulo, 2005.

- **IGNARRA**, L. R. Fundamentos e Dimensões do Turismo. 2ª Edição. São Paulo: Pioneira, 2003.
- **KNIGHT**, J. B.; **KOTSCHEVAR**, L. H. Gestão, Planejamento e Operação de Restaurantes. 3ª Edição. São Paulo: Roca, 2005.
- **KOTLER**, A. G. Introdução ao *Marketing*. Rio de Janeiro: [s.n.].
- **KOTLER**, P. Administração de *Marketing*. São Paulo: Atlas, 2000.
- **LARIZZATTI**, M. F. Lazer e Recreação para o Turismo. Rio de Janeiro: Sprint, 2005.
- **LASHLEY**, C.; **MORRISON**, A. Em Busca da Hospitalidade: Perspectiva para um Mundo Globalizado. Barueri: Manole, 2004.
- **LAWSON**, F. Hotéis & *Resorts* Planejamento, Projeto e Reforma. Porto Alegre: Artmed, 1995.
- **LEÃO**, C. Boas Maneiras de A a Z. São Paulo: STS, 2006.
- **LIONEL**, M. Restaurante – Técnicas de Serviço. 4ª Edição. Caxias do Sul: Educ, 1995.
- Manuais de Legislação Atlas. Segurança e Medicina do Trabalho. São Paulo: Atlas, 2007.
- **MARQUES**, J. A. Introdução à Hotelaria. Bauru: Edusc, 2003.
- **MARQUES**, J. A. Manual de Hotelaria Políticas e Procedimentos. Rio de Janeiro: Thex, 2004.
- **MARQUES**, J. A. Manual de Hotelaria, Políticas e Procedimentos. [s.i.]: [s.n.].
- **MARQUES**, J. A. Manual do Barman e do Escanção. Rio de Janeiro: Thex, 2002.
- **MARTIN**, V. Manual Prático de Eventos. São Paulo: Atlas, 2003.
- **MARTINEZ**, M. Cerimonial para Executivos – Guia para Execução e Supervisão de Eventos Empresariais. São Paulo: Sandraluzatto, 2001.
- **MATARAZZO**, C. Etiqueta Sem Frescura. São Paulo: Melhoramentos, 2005.
- **MATARAZZO**, C. Marcelino por Cláudia. O Guia de Boas Maneiras de Marcelino Interpretado por Claudia Matarazzo. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2006.
- **MATIAS**, M. Organização de Eventos: Procedimentos e Técnicas. Barueri: Manole, 2001.
- **MEDLIK**, S. Introdução à Hotelaria: Gerenciamento e Serviços. 4ª Edição. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- **MEIRELLES**, S. Protocolo e Cerimonial. Normas, Ritos e Pompas. São Paulo: Ibrade, 2006.
- **MIAN**, R. Monitor de Recreação: Formação Profissional. São Paulo: Texto Novo, 2003.
- **NEGRINI**, A. Recreação na Hotelaria: O Pensar e o Fazer Lúdico. Caxias do Sul: Educ, 2001.
- **NETO**, R. L. P. Passaporte para o Saber: Tecnologia para Elaboração de Cardápios. 5ª Edição. São Paulo: Senac, 1999.

- **PACHECO**, A. D. O. Manual do Bar. 1ª Edição. São Paulo: Senac, 1994.
- **PEREZ**, L. D. M. Manual Prático de Recepção Hoteleira. [s.i.]: Rocca, 2001.
- **PETROCCHI**, M. Hotelaria Planejamento e Gestão. São Paulo: Futura, 2005.
- **ROMITO**, F. G. Gestão de *Marketing* em Hotelaria. São Paulo: Atlas, 2006.
- **TORRE**, F. D. L. Administração Hoteleira I – Departamentos. São Paulo: Roca, 2002.
- **TORRE**, F. D. L. Administração Hoteleira II – Alimentos e Bebidas. São Paulo: Roca, 2002.
- **VALLEN**, G. *Check-In Check-Out* Gestão e Prestação de Serviços em Hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- **VAN DER WAGEN**, L. Supervisão e Liderança em Turismo e Hotelaria. São Paulo: Contexto, 2001.
- **VIEIRA**, E. D. *Marketing* Hoteleiro uma Ferramenta Indispensável. Caxias do Sul: Educs, 2003.
- **WALKER**, J. R. Introdução à Hospitalidade. 2ª Edição. São Paulo: Manole, 2002.
- **ZANELA**, L. C. Administração de Custos na Hotelaria. Caxias do Sul: Educs.

CAPÍTULO 8

PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

A contratação dos docentes, que irão atuar no Curso de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM, será feita por meio de Concurso Público como determinam as normas próprias do Ceeteps, obedecendo à ordem abaixo discriminada:

- ✓ Licenciados na Área Profissional relativa à disciplina;
- ✓ Graduados na Área da disciplina.

O Ceeteps proporcionará cursos de capacitação para docentes voltados para o desenvolvimento de competências diretamente ligadas ao exercício do magistério, além do conhecimento da filosofia e das políticas da educação profissional.

TITULAÇÕES DOCENTES POR COMPONENTE CURRICULAR*

| COMPONENTE CURRICULAR | TITULAÇÃO |
|---|--|
| Aplicativos Informatizados em Hospedagem | <ul style="list-style-type: none">• Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo• Administração de Sistemas de Informação• Análise de Sistemas/ Sistemas de Informação• Análise de Sistemas Administrativos em Processamento de Dados• Análise de Sistemas de Informação• Análise de Sistemas e Tecnologia da Informação• Ciências da Computação• Computação• Computação (LP)• Computação Científica• Hotelaria• Hotelaria (EII)• Informática/ Processamento de Dados• Informática/ Processamento de Dados (EII)• Matemática Aplicada às Ciências da Computação• Matemática Aplicada e Computação Gráfica• Matemática Aplicada e Computacional• Matemática com Informática• Matemática Computacional/ Física Computacional/ Física – Opção Informática• Programação de Sistemas (EII)• Sistemas de Informação/ Análise de Sistemas• Tecnologia (qualquer modalidade na área de Informática)• Tecnologia (qualquer modalidade na área de Turismo e Hotelaria) |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia de Computação • Tecnologia de Informação e Comunicação • Tecnologia em Desenvolvimento de Sistemas • Tecnologia em Projetos de Sistemas de Informações • Tecnologia em Sistemas da Informação • Turismo |
| Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem/ Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração/ Ciências Administrativas (qualquer modalidade) • Administração em Hotelaria • Administração em Turismo • Administração em Turismo e Hotelaria • Administração Hoteleira/ Administração em Hotelaria • Gestão Hoteleira • Hotelaria • Hotelaria (EII) • Lazer e Turismo • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão Hoteleira • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Turismo • Tecnologia em Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo • Turismo (EII) • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Empreendedorismo e Planejamento em Meios de Hospedagem | <ul style="list-style-type: none"> • Administração (EII) • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração/ Ciências Administrativas (qualquer modalidade) • Administração em Turismo e Hotelaria • Administração Hoteleira/ Administração em Hotelaria • Ciências Administrativas • Ciências Contábeis |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ciências Econômicas/ Economia • Ciências Gerenciais • Contabilidade (EII) • Gestão Hoteleira • Hotelaria • Lazer e Turismo • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão de Serviços e Negócios • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão Hoteleira • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Planejamento Administrativo e Programação Econômica • Tecnologia em Planejamento e Programação Econômica • Tecnologia em Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Espanhol Instrumental para Governança | <ul style="list-style-type: none"> • Letras – Neolatinas (G e LP) • Letras com habilitação em Espanhol • Letras com habilitação em Espanhol (LP) • Letras com habilitação em Secretariado Executivo Bilingue/ Espanhol • Letras com habilitação em Secretário Bilingue/ Espanhol • Letras com habilitação em Tradutor e Intérprete/ Espanhol • Secretário/ Secretariado Executivo com habilitação em Espanhol • Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado/ Espanhol • Tecnologia em Formação de Secretariado/ Espanhol • Tecnologia em Formação de Secretário/ Espanhol • Tecnologia em Secretariado Executivo Bilingue/ Espanhol • Tradutor e Intérprete com habilitação em Espanhol |
| Espanhol Instrumental para Hospedagem | <ul style="list-style-type: none"> • Letras – Neolatinas (G e LP) • Letras com habilitação em Espanhol |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Letras com habilitação em Espanhol (LP) • Letras com habilitação em Secretariado Executivo Bilingue/ Espanhol • Letras com habilitação em Secretário Bilingue/ Espanhol • Letras com habilitação em Tradutor e Intérprete/ Espanhol • Secretário/ Secretariado Executivo com habilitação em Espanhol • Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado/ Espanhol • Tecnologia em Formação de Secretariado/ Espanhol • Tecnologia em Formação de Secretario/ Espanhol • Tecnologia em Secretariado Executivo Bilingue/ Espanhol • Tradutor e Intérprete com habilitação em Espanhol |
| Espanhol Instrumental para Recepção | <ul style="list-style-type: none"> • Letras – Neolatinas (G e LP) • Letras com habilitação em Espanhol • Letras com habilitação em Espanhol (LP) • Letras com habilitação em Secretariado Executivo Bilingue/ Espanhol • Letras com habilitação em Secretário Bilingue/ Espanhol • Letras com habilitação em Tradutor e Intérprete/ Espanhol • Secretário/ Secretariado Executivo com habilitação em Espanhol • Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado/ Espanhol • Tecnologia em Formação de Secretariado/ Espanhol • Tecnologia em Formação de Secretario/ Espanhol • Tecnologia em Secretariado Executivo Bilingue/ Espanhol • Tradutor e Intérprete com habilitação em Espanhol |
| Ética e Cidadania Organizacional | <ul style="list-style-type: none"> • Administração (qualquer modalidade) • Ciências Administrativas • Ciências Contábeis • Ciências Econômicas/ Economia • Ciências Gerenciais e Orçamentos Contábeis • Ciências Jurídicas • Ciências Jurídicas e Sociais • Ciências Sociais (LP)/ Sociologia e Política (LP)/ Sociologia (LP) • Ciências Sociais/ Sociologia e Política/ Sociologia • Direito • Estudos Sociais com habilitação em História (LP) |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Filosofia • Filosofia (LP) • História • História (LP) • Pedagogia (G ou LP) • Psicologia • Psicologia (LP) • Relações Internacionais • Sociologia/ Ciências Sociais/ Sociologia e Política • Tecnologia em Gestão (qualquer modalidade) • Tecnologia em Planejamento Administrativo • Tecnologia em Planejamento Administrativo e Programação Econômica • Tecnologia em Processos Gerenciais |
| Etiqueta Social e Profissional em Hospitalidade | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração em Hotelaria • Administração em Turismo • Administração Hoteleira/ Administração em Hotelaria • Economia Doméstica • Hotelaria • Lazer e Turismo • Secretariado • Secretariado/ Secretariado Executivo • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão de Eventos/ Tecnologia em Eventos • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Secretariado Bilingue • Tecnologia em Secretariado Executivo Bilingue • Tecnologia em Secretariado/ Tecnologia em Secretariado Executivo • Tecnologia em Turismo • Tecnologia em Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Eventos em Meios de Hospedagem | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração em Hotelaria • Administração em Turismo • Administração em Turismo e Hotelaria • Administração Hoteleira/ Administração em Hotelaria • Gestão Hoteleira • Hotelaria • Hotelaria (EII) • Lazer e Turismo • Secretariado • Secretariado (EII) • Secretariado/ Secretariado Executivo • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Formação de Secretário • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão de Eventos/ Tecnologia em Eventos • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão Hoteleira • Tecnologia em Secretariado Executivo Bilingue • Tecnologia em Secretariado/ Tecnologia em Secretariado Executivo • Tecnologia em Turismo • Tecnologia em Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo • Turismo (EII) • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração em Turismo • Lazer e Turismo • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia em Turismo • Tecnologia em Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo • Turismo (EII) • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Gestão em Governança | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração em Hotelaria • Administração em Turismo • Hotelaria • Hotelaria (EII) • Lazer e Turismo • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Turismo • Tecnologia em Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo • Turismo (EII) • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Gestão nos Meios de Hospedagem | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração em Hotelaria • Administração em Turismo • Administração em Turismo e Hotelaria • Administração Hoteleira/ Administração em Hotelaria • Gestão Hoteleira • Hotelaria • Hotelaria (EII) • Tecnologia e Hospitalidade • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão Hoteleira • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Turismo • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo • Turismo (EII) • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Inglês Instrumental para Governança | <ul style="list-style-type: none"> • Letras com habilitação em Inglês (LP) • Letras com habilitação em Secretariado Executivo Bilíngue/ Inglês • Letras com habilitação em Secretário Bilíngue/ Inglês • Letras com habilitação em Secretário Executivo Bilíngue • Letras com habilitação em Secretário Executivo Bilíngue/ Inglês • Letras com habilitação em Tradutor e Intérprete/ Inglês • Língua Inglesa – modalidade Secretariado Bilíngue • Língua Inglesa – modalidade Secretariado Bilíngue – Português/ Inglês • Secretário/ Secretariado Executivo com habilitação em Inglês • Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado/ Inglês • Tecnologia em Automação Secretariado Executivo Bilíngue/ Inglês • Tecnologia em Formação de Secretariado/ Inglês • Tecnologia em Formação de Secretário/ Inglês • Tecnologia em Secretariado Executivo Bilíngue/ Inglês • Tradutor e Intérprete com habilitação em Inglês |
| Inglês Instrumental para Hospedagem | <ul style="list-style-type: none"> • Letras com habilitação em Inglês (LP) • Letras com habilitação em Secretariado Executivo Bilíngue/ Inglês • Letras com habilitação em Secretário Bilíngue/ Inglês • Letras com habilitação em Secretário Executivo Bilíngue • Letras com habilitação em Secretário Executivo Bilíngue/ Inglês • Letras com habilitação em Tradutor e Intérprete/ Inglês • Língua Inglesa – modalidade Secretariado Bilíngue • Língua Inglesa – modalidade Secretariado Bilíngue – Português/ Inglês • Secretário/ Secretariado Executivo com habilitação em Inglês |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado/ Inglês • Tecnologia em Automação Secretariado Executivo Bilingue/ Inglês • Tecnologia em Formação de Secretariado/ Inglês • Tecnologia em Formação de Secretário/ Inglês • Tecnologia em Secretariado Executivo Bilingue/ Inglês • Tradutor e Intérprete com habilitação em Inglês |
| Inglês Instrumental para Recepção | <ul style="list-style-type: none"> • Letras com habilitação em Inglês (LP) • Letras com habilitação em Secretariado Executivo Bilingue/ Inglês • Letras com habilitação em Secretário Bilingue/ Inglês • Letras com habilitação em Secretário Executivo Bilingue • Letras com habilitação em Secretário Executivo Bilingue/ Inglês • Letras com habilitação em Tradutor e Intérprete/ Inglês • Língua Inglesa – modalidade Secretariado Bilingue • Língua Inglesa – modalidade Secretariado Bilingue – Português/ Inglês • Secretário/ Secretariado Executivo com habilitação em Inglês • Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado/ Inglês • Tecnologia em Automação Secretariado Executivo Bilingue/ Inglês • Tecnologia em Formação de Secretariado/ Inglês • Tecnologia em Formação de Secretário/ Inglês • Tecnologia em Secretariado Executivo Bilingue/ Inglês • Tradutor e Intérprete com habilitação em Inglês |
| Linguagem, Trabalho e Tecnologia | <ul style="list-style-type: none"> • Letras com habilitação em Linguística • Letras com habilitação em Português (LP) • Letras com habilitação em Secretário Bilingue/ Português • Letras com habilitação em Secretário Executivo Bilingue/ Português • Letras com habilitação em Tradutor e Intérprete/ Português • Linguística (G e LP) • Secretariado/ Secretariado Executivo • Secretário/ Secretariado Executivo com habilitação em Português • Tecnologia em Automação de Escritório e Secretariado • Tecnologia em Formação de Secretário • Tecnologia em Secretariado Executivo Bilingue • Tradutor e Intérprete com habilitação em Português |

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Manutenção Hoteleira</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração Hoteleira/ Administração em Hotelaria • Gestão Hoteleira • Hotelaria • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão Hoteleira • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| <p style="text-align: center;">Planejamento Físico nos Meios de Hospedagem</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração Hoteleira/ Administração em Hotelaria • Arquitetura (qualquer modalidade) • Engenharia Civil (qualquer modalidade) • Hotelaria • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão Hoteleira • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| <p style="text-align: center;">Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração em Hotelaria • Administração em Turismo • Administração em Turismo e Hotelaria • Administração Hoteleira/ Administração em Hotelaria • Gestão Hoteleira • Hotelaria • Hotelaria (EII) • Lazer e Turismo • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e |

| | |
|---|--|
| | <p>Hotelaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão Hoteleira • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Turismo • Tecnologia em Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo • Turismo (EII) • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Segurança do Trabalho em Meios de Hospedagem | <ul style="list-style-type: none"> • Engenharia (qualquer modalidade) com especialização em Segurança do Trabalho • Hotelaria • Segurança do Trabalho (EII) • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão Hoteleira • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Segurança do Trabalho • Tecnologia em Turismo • Tecnologia em Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Sustentabilidade em Meios de Hospedagem | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração em Hotelaria • Administração em Turismo • Administração em Turismo e Hotelaria • Administração Hoteleira/ Administração em Hotelaria • Ciências Físicas e Biológicas • Gestão Hoteleira • Gestão Ambiental • Hotelaria |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Hotelaria (II) • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão Hoteleira • Tecnologia em Hotelaria • Tecnologia em Turismo • Tecnologia e Hospitalidade • Tecnologia em Turismo e Hotelaria • Turismo • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Técnicas de Atendimento no Setor de Alimentos e Bebidas | <ul style="list-style-type: none"> • Administração – habilitação em Hotelaria e Turismo • Administração em Hotelaria • Administração Hoteleira/ Administração em Hotelaria • Gestão Hoteleira • Hotelaria • Hotelaria (EII) • Tecnologia em Administração Hoteleira • Tecnologia em Gastronomia/ Gastronomia • Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade • Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria • Tecnologia em Hotelaria • Turismo • Turismo com ênfase em Hotelaria |
| Técnicas de Vendas e Marketing em Meios de Hospedagem | <ul style="list-style-type: none"> • Administração em <i>Marketing</i> • Comunicação Mercadológica • Comunicação Mercadológica (EII) • Comunicação Social com habilitação em Propaganda e <i>Marketing</i> • Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda • Comunicação Social com habilitação em Relações Públicas • Gestão Hoteleira • <i>Marketing</i> |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Propaganda e <i>Marketing</i>• Publicidade• Publicidade (EII)• Publicidade e Propaganda• Publicidade, Propaganda e Criação/ Publicidade, Propaganda, Criação e Produção• Vendas (EII) |
|--|--|

***O quadro acima apresenta a indicação da formação e qualificação para a função docente. Para a organização dos concursos públicos, a unidade escolar deverá consultar o Catálogo de Requisitos de Titulação para Docência.**

CAPÍTULO 9

CERTIFICADOS E DIPLOMAS

Ao aluno concluinte do curso será conferido e expedido o diploma de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM, satisfeitas as exigências relativas:

- ✓ ao cumprimento do currículo previsto para a habilitação;
- ✓ à apresentação do certificado de conclusão do Ensino Médio ou equivalente.

Ao término do primeiro módulo, o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de SUPERVISOR DE RECEPÇÃO.

Ao término dos dois primeiros módulos, o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA.

O certificado e o diploma terão validade nacional.

PARECER TÉCNICO

Análise dos Itens do Plano de Curso.

1.1. Identificação da Instituição

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza.

Os Planos de Curso das Habilitações Profissionais Técnicas de Nível Médio, das Especializações, das Habilitações Profissionais Técnicas de Nível Médio Integradas ao Ensino Médio são autorizadas para a Instituição “Centro Paula Souza”.

As Unidades Escolares para implantar o curso, já autorizado, deverão fazer solicitação ao Diretor Superintendente, em até 120 dias antes do início do curso, demonstrando que possuem todas as condições para a implantação do mesmo, de acordo com as determinações da Portaria Ceeteps ou seja:

- justificativa: relevância do curso para a região;
- objetivos: impacto social resultante da oferta do curso;
- infraestrutura: espaço físico, instalações, equipamentos, acervo bibliográfico, recursos humanos.

O grupo de supervisão, juntamente com o especialista da área do curso, visitam a Unidade Escolar e emitem parecer acerca do pedido, subsidiando o parecer do Coordenador de Ensino Médio e Técnico oferecido à decisão do Diretor-Superintendente a respeito da autorização da implantação.

1.2. Identificação do Curso

- Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM**.
- Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer.

O Eixo Tecnológico propõe uma carga horária de 800 horas. O curso apresentado propõe um total de 1.200 horas distribuídas em três semestres, com 400 horas cada um, ou 1.500 horas-aula com 500 horas-aula por semestre.

1.3. Justificativas e Objetivos

O setor referente à hospitalidade e lazer é uma área que apresenta um grande retorno econômico, especialmente para cidades grandes como o RJ e SP, que são os principais alvos de muitos turistas do Brasil e também do exterior.

O curso abordará o segmento hoteleiro com suas peculiaridades, com destaque aos aspectos técnicos referentes à evolução e diversificação da hotelaria no contexto histórico, nacional e internacional, bem como os principais enfoques, os setores de recepção, reservas, governança e restaurantes.

A conceituação geral sobre os sistemas de controle e equipamentos na hotelaria com especial ênfase às responsabilidades pertinentes aos cargos. Uma visão global sob os

pontos de vista administrativo e de recursos humanos, buscando identificar as tendências de mercado e adequando-as na produção de resultados.

Com o objetivo de informar ao aluno a origem e expansão da hotelaria, mostrar a postura, ética e comportamento pertinente aos setores de hospedagem e alimentos & bebidas. Despertar no aluno o interesse pelo conteúdo programático além de oferecer subsídios para seu discernimento na carreira escolhida.

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.

A montagem do curso foi feita com a assessoria de profissionais graduados em Engenharia Civil e Hotelaria; pós-graduados em Administração e Organização de Eventos; bacharéis em Turismo e Hotelaria; licenciados em Educação Física.

O curso TÉCNICO EM HOSPEDAGEM tem como objetivo capacitar o aluno para:

- coordenar áreas operacionais do hotel com foco no setor de hospedagem, bem como programar serviços de manutenção de equipamentos e instalações e controlar a qualidade dos serviços prestados;
- prestar informações aos hóspedes e clientes sobre o meio de hospedagem e referente à cidade onde ele está localizado, expressando-se em idioma de comum entendimento;
- desenvolver a capacidade de discernimento e análise para uma atuação profissional pautada em contínuo crescimento e busca de novas soluções;
- desenvolver, elaborar produtos e serviços voltados a alimentos e bebidas, adequando-os aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas dos hóspedes e clientes;
- acompanhar, orientar e realizar os procedimentos de higienização, controle e arrumação das unidades habitacionais.

1.4. Perfil Profissional

O perfil profissional proposto define a identidade do curso e está descrito de acordo com o proposto no Eixo Tecnológico de Hospitalidade e Lazer.

As competências gerais, atribuições e atividades estão baseadas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO):

| Títulos |
|--|
| 5131-15 – Governanta de Hotelaria – Assistente de Governanta, Governanta Executiva. |
| 5133-15 – Camareiro de Hotel – Arrumadeira de Hotel, Arrumador de Hotel, Camareira de Hotel. |
| 4201-25 – Supervisor de Recepcionista – Chefe de Recepção, Coordenador de Recepção, Encarregado de Recepção, Líder de Recepção. |
| 4221-20 – Recepcionista de Hotel – <i>Guest Relations</i> , Recepcionista Caixa, Recepcionista Concierge. |

5174-05 – Porteiro (hotel) – Atendente de Portaria de Hotel, Capitão Porteiro.

5134-05 – Garçom – Atendente de *Buffet*, Atendente de Mesa, Auxiliar de Maitre, Garçom de Bar, Garção, Passador de Guarnição.

5134-15 – Cumim – Auxiliar de Garçom, Auxiliar de Mesa em Restaurantes, Hotéis e Outros, Carregador de Utensílios de Cozinha.

5134-25 – Copeiro – Auxiliar de Serviço de Copa, Chefe da Copa, Copeiro de Bar, Copeiro de Eventos, Copeiro de Hotel, Copeiro de Lanchonete, Copeiro de Restaurante.

5101-15 – Supervisor de Andar – Encarregado de Andar.

5102-05 – Supervisor de Lavanderia – Chefe de Lavagem de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), Chefe de Lavanderia, Encarregado de Lavanderia, Encarregado Operacional de Lavanderia, Supervisor Operacional de Lavanderia.

O mercado de trabalho proposto está coerente com as áreas de atuação.

1.5. Organização Curricular

1.5.1. O curso foi organizado dando atendimento ao que determina a Resolução CNE/CEB nº 04/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB nº 01/2005, a Resolução CNE/CEB nº 03/2008, a Deliberação CEE nº 105/2011 e as Indicações CEE nº 08/2000 e 108/2011, assim como as competências profissionais identificadas pelo Ceeteps, com a participação da comunidade escolar.

O curso é estruturado em três módulos, articulados com 400 horas cada um.

Ao término do primeiro módulo, o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de SUPERVISOR DE RECEPÇÃO que 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*.

Ao término dos dois primeiros módulos, o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA que 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.

O curso é organizado por componentes curriculares que indicam as competências e habilidades a serem construídas e bases tecnológicas, que são conhecimentos a serem adquiridos e sua carga horária, tanto teórica com a carga horária da parte prática desenvolvida em laboratórios.

O proposto nos componentes curriculares está coerente e suficiente para atingir o perfil proposto para as saídas intermediárias e perfil profissional de conclusão.

O perfil profissional de conclusão está coerente com o perfil proposto ao CNCT, assim como os temas propostos estão incluídos em todos os componentes curriculares do curso.

1.5.2. A Metodologia Proposta

O currículo organizado por competências propõe aprendizagem focada no aluno, enquanto sujeito de seu próprio desenvolvimento. O processo de aprendizagem propõe a definição de projeto, problemas e/ ou questões geradoras que orientam e estimulam a investigação, o pensamento e as ações e a solução de problemas.

A problematização, a interdisciplinaridade, a contextualização e os ambientes de formação se constituem em ferramentas básicas para a construção de competências, habilidades, atitudes e informações.

1.5.3. Trabalho de Conclusão de Curso

O Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo a sistematização do conhecimento pertinente à profissão e será desenvolvido mediante controle, orientação e avaliação docente; permitirá aos alunos o conhecimento do campo de atuação profissional, com suas peculiaridades, demandas e desafios.

O Trabalho de Conclusão de Curso envolverá necessariamente uma pesquisa empírica, que será somada à pesquisa bibliográfica e dará embasamento prático e teórico ao trabalho.

As atividades, em número de 120 (cento e vinte) horas, destinadas ao desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso, serão acrescentadas às aulas previstas para o curso e constarão do histórico escolar.

1.5.4. O Estágio Supervisionado

O curso não exige o cumprimento do estágio supervisionado e sua matriz curricular conta com, 450 horas-aula de práticas profissionais, que serão desenvolvidas na escola ou em empresas da região, por meio de simulações, experiências, ensaios e demais técnicas de ensino que permitam a vivência dos alunos em situações próximas da realidade do mercado de trabalho.

O aluno, a seu critério, poderá realizar, enquanto estiver cursando, o estágio supervisionado. Quando realizado, as horas efetivamente cumpridas deverão constar do histórico escolar. A escola acompanhará as atividades de estágio definido no “Plano de Estágio Supervisionado”.

1.6. Os critérios de “Aproveitamento de Estudos” e os critérios de “Avaliação de Aprendizagem” estão propostos de acordo com a legislação vigente e o contido no Regimento Comum das Escolas Técnicas Estaduais do Centro Estadual de Educação Tecnológica do Centro Paula Souza.

1.7. Instalações, Materiais, Equipamentos, Acervo Bibliográfico

As instalações propostas para as aulas teóricas e aulas práticas correspondem às necessidades de cada componente curricular a ser desenvolvido, assim como atendem às propostas estabelecidas para o desenvolvimento do curso, as referências bibliográficas e os materiais e equipamentos.

1.8. Pessoal Docente e Técnico

Toda Unidade Escolar conta com:

- Diretor de Escola;
- Diretor de Serviço Administrativo;
- Diretor de Serviço Acadêmico;
- Coordenador Pedagógico;
- Coordenador de Área;
- Grupo de Apoio;
- Docentes.

A habilitação dos docentes está organizada de acordo com o componente curricular que o mesmo deverá desenvolver. Esta relação regulamenta, também, os concursos públicos e a atribuição de aulas.

São Paulo, 13 de outubro de 2011.

CARLOS ALBERTO LEITE DE MORAES

RG 20.253.491

CARLOS ALBERTO LEITE DE MORAES é Graduado em Hotelaria, bem como colabora em projetos da Unidade de Ensino Médio e Técnico do Centro Paula Souza.

PORTARIA DE DESIGNAÇÃO DE 03-10-2011

O Coordenador de Ensino Médio e Técnico do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza designa **Sabrina Roderio Ferreira Gomes**, R.G. 19.328.301, **Stella Maris Alvares Lobo**, R.G. 10.192.668-6 e **Sônia Regina Corrêa Fernandes**, R.G. 9.630.740-7, para procederem à análise e emitirem aprovação do Plano de Curso da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM, incluindo as Qualificações Técnicas de Nível Médio de SUPERVIR DE RECEPÇÃO e de GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA, a ser implantada na rede de escolas do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – Ceeteps.

São Paulo, 03 de outubro de 2011.

ALMÉRIO MELQUÍADES DE ARAÚJO
Coordenador de Ensino Médio e Técnico

APROVAÇÃO DO PLANO DE CURSO

A Supervisão Educacional, supervisão delegada pela Resolução SE nº 78, de 07-11-2008, com fundamento no item 14.5 da Indicação CEE 08/2000, aprova o Plano de Curso do Eixo Tecnológico de “Hospitalidade e Lazer”, referente à Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM, incluindo as Qualificações Técnicas de Nível Médio de SUPERVISOR DE RECEPÇÃO e de GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA, a ser implantada na rede de escolas do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, a partir de 18-10-2011.

São Paulo, 18 de outubro de 2011.

**Sabrina Roderio Ferreira
Gomes**

R.G. 19.328.301

Supervisor Educacional

**Stella Maris Alvares
Lobo**

R.G. 10.192.668-6

Supervisor Educacional

**Sônia Regina Corrêa
Fernandes**

R.G. 9.630.740-7

**Diretor de Departamento
Supervisor Educacional**

PORTARIA CETEC Nº 112, DE 18-10-2011

O Coordenador de Ensino Médio e Técnico, com fundamento na Resolução SE nº 78, de 07-11-2008, e nos termos da Lei Federal 9394/96, Decreto Federal nº 5154/04, Resolução CNE/CEB 04/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB 01/2005, Parecer CNE/CEB nº 11, de 12-06-2008, Resolução CNE/CEB nº 03, de 09-07-08, Deliberação CEE 105/2011, das Indicações CEE 08/2000 e 108/2011 e, à vista do Parecer da Supervisão Educacional, expede a presente Portaria:

Artigo 1º – Fica aprovado, nos termos da Deliberação CEE nº 105/2011 e do item 14.5 da Indicação CEE 08/2000, o Plano de Curso do Eixo Tecnológico “Hospitalidade e Lazer”, da seguinte Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio:

- a)** TÉCNICO EM HOSPEDAGEM, incluindo as Qualificações Técnicas de Nível Médio de SUPERVISOR DE RECEPÇÃO e de GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA.

Artigo 2º – O curso referido no artigo anterior está autorizado a ser implantado na Rede de Escolas do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, a partir de 17-10-2011.

Artigo 3º – Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 17-10-2011.

São Paulo, 18 de outubro de 2011.

ALMÉRIO MELQUÍADES DE ARAÚJO
Coordenador de Ensino Médio e Técnico

Publicada no DOE de 19-10-2011, seção I, página 70.

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Governo do Estado de São Paulo
Praça Cel. Fernando Prestes, 74 – Bom Retiro – CEP: 01124-060 – São Paulo – SP

EIXO TECNOLÓGICO: HOSPITALIDADE E LAZER
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

Resolução SE n.º 78, de 7-11-2008, Lei Federal n.º 9394/96, Decreto Federal n.º 5154/2004, Resolução CNE/CEB n.º 4/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB n.º 1/2005, Parecer CNE/CEB n.º 11, de 12-6-2008, Resolução CNE/CEB n.º 03, de 9-7-2008, Deliberação CEE 105/2011, das Indicações CEE n.º 08/2000 e n.º 108/2011.

Plano de Curso aprovado pela Portaria Cetec n.º 112, de 18-10-2011, publicada no DOE de 19-10-2011, seção I, página 70.

| MÓDULO I – 1º semestre de 2012 | | | |
|--|-----------------------------------|----------------|--------------|
| Componentes Curriculares | Carga Horária (horas-aula) | | |
| | Teoria | Prática | Total |
| I.1 – Inglês Instrumental para Recepção | 40 | 00 | 40 |
| I.2 – Espanhol Instrumental para Recepção | 40 | 00 | 40 |
| I.3 – Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade | 60 | 00 | 60 |
| I.4 – Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem | 00 | 100 | 100 |
| I.5 – Etiqueta Social e Profissional em Hospitalidade | 60 | 00 | 60 |
| I.6 – Técnicas de Atendimento no Setor de Alimentos e Bebidas | 00 | 100 | 100 |
| I.7 – Linguagem, Trabalho e Tecnologia | 40 | 00 | 40 |
| I.8 – Aplicativos Informatizados em Hospedagem | 00 | 60 | 60 |
| TOTAL | 240 | 260 | 500 |

| MÓDULO II – 2º semestre de 2012 | | | |
|--|-----------------------------------|----------------|--------------|
| Componentes Curriculares | Carga Horária (horas-aula) | | |
| | Teoria | Prática | Total |
| II.1 – Inglês Instrumental para Governança | 40 | 00 | 40 |
| II.2 – Espanhol Instrumental para Governança | 40 | 00 | 40 |
| II.3 – Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem | 40 | 00 | 40 |
| II.4 – Técnicas de Vendas e Marketing em Meios de Hospedagem | 40 | 00 | 40 |
| II.5 – Gestão em Governança | 60 | 100 | 160 |
| II.6 – Manutenção Hoteleira | 60 | 00 | 60 |
| II.7 – Segurança do Trabalho em Meios de Hospedagem | 60 | 00 | 60 |
| II.8 – Ética e Cidadania Organizacional | 60 | 00 | 60 |
| TOTAL | 400 | 100 | 500 |

| MÓDULO III – 1º semestre de 2013 | | | |
|--|-----------------------------------|----------------|--------------|
| Componentes Curriculares | Carga Horária (horas-aula) | | |
| | Teoria | Prática | Total |
| III.1 – Inglês Instrumental para Hospedagem | 40 | 00 | 40 |
| III.2 – Espanhol Instrumental para Hospedagem | 40 | 00 | 40 |
| III.3 – Eventos em Meios de Hospedagem | 40 | 60 | 100 |
| III.4 – Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem | 00 | 60 | 60 |
| III.5 – Gestão nos Meios de Hospedagem | 100 | 00 | 100 |
| III.6 – Planejamento Físico nos Meios de Hospedagem | 60 | 00 | 60 |
| III.7 – Empreendedorismo e Planejamento em Meios de Hospedagem | 60 | 00 | 60 |
| III.8 – Sustentabilidade em Meios de Hospedagem | 40 | 00 | 40 |
| TOTAL | 380 | 120 | 500 |

| |
|---|
| MÓDULO I Qualificação Técnica de Nível Médio de SUPERVISOR DE RECEPÇÃO |
|---|

Total de Carga Horária Teórica: 1020 horas-aula

| |
|--|
| MÓDULOS I + II Qualificação Técnica de Nível Médio de GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA |
|--|

Total de Carga Horária Prática: 480 horas-aula

| |
|--|
| MÓDULOS I + II + III Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM |
|--|

Trabalho de Conclusão de Curso: 120 horas

Grupo de Formulação e Análises Curriculares – Unidade de Ensino Médio e Técnico: Matrizes Curriculares – 1º Semestre de 2012

EIXO TECNOLÓGICO: HOSPITALIDADE E LAZER
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM (2,5)

Resolução SE n.º 78, de 7-11-2008, Lei Federal n.º 9394/96, Decreto Federal n.º 5154/2004, Resolução CNE/CEB n.º 4/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB n.º 1/2005, Parecer CNE/CEB n.º 11, de 12-6-2008, Resolução CNE/CEB n.º 03, de 9-7-2008, Deliberação CEE 105/2011, das Indicações CEE n.º 08/2000 e n.º 108/2011.

Plano de Curso aprovado pela Portaria Cetec n.º 112, de 18-10-2011, publicada no DOE de 19-10-2011, seção I, página 70.

| MÓDULO I – 1º semestre de 2012 | | | |
|--|-----------------------------------|----------------|--------------|
| Componentes Curriculares | Carga Horária (horas-aula) | | |
| | Teoria | Prática | Total |
| I.1 – Inglês Instrumental para Recepção | 50 | 00 | 50 |
| I.2 – Espanhol Instrumental para Recepção | 50 | 00 | 50 |
| I.3 – Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade | 50 | 00 | 50 |
| I.4 – Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem | 00 | 100 | 100 |
| I.5 – Etiqueta Social e Profissional em Hospitalidade | 50 | 00 | 50 |
| I.6 – Técnicas de Atendimento no Setor de Alimentos e Bebidas | 00 | 100 | 100 |
| I.7 – Linguagem, Trabalho e Tecnologia | 50 | 00 | 50 |
| I.8 – Aplicativos Informatizados em Hospedagem | 00 | 50 | 50 |
| TOTAL | 250 | 250 | 500 |

| MÓDULO II – 2º semestre de 2012 | | | |
|--|-----------------------------------|----------------|--------------|
| Componentes Curriculares | Carga Horária (horas-aula) | | |
| | Teoria | Prática | Total |
| II.1 – Inglês Instrumental para Governança | 50 | 00 | 50 |
| II.2 – Espanhol Instrumental para Governança | 50 | 00 | 50 |
| II.3 – Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem | 50 | 00 | 50 |
| II.4 – Técnicas de Vendas e Marketing em Meios de Hospedagem | 50 | 00 | 50 |
| II.5 – Gestão em Governança | 50 | 100 | 150 |
| II.6 – Manutenção Hoteleira | 50 | 00 | 50 |
| II.7 – Segurança do Trabalho em Meios de Hospedagem | 50 | 00 | 50 |
| II.8 – Ética e Cidadania Organizacional | 50 | 00 | 50 |
| TOTAL | 400 | 100 | 500 |

| MÓDULO III – 1º semestre de 2013 | | | |
|--|-----------------------------------|----------------|--------------|
| Componentes Curriculares | Carga Horária (horas-aula) | | |
| | Teoria | Prática | Total |
| III.1 – Inglês Instrumental para Hospedagem | 50 | 00 | 50 |
| III.2 – Espanhol Instrumental para Hospedagem | 50 | 00 | 50 |
| III.3 – Eventos em Meios de Hospedagem | 50 | 50 | 100 |
| III.4 – Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem | 00 | 50 | 50 |
| III.5 – Gestão nos Meios de Hospedagem | 100 | 00 | 100 |
| III.6 – Planejamento Físico nos Meios de Hospedagem | 50 | 00 | 50 |
| III.7 – Empreendedorismo e Planejamento em Meios de Hospedagem | 50 | 00 | 50 |
| III.8 – Sustentabilidade em Meios de Hospedagem | 50 | 00 | 50 |
| TOTAL | 400 | 100 | 500 |

MÓDULO I
Qualificação Técnica de Nível Médio de
SUPERVISOR DE RECEPÇÃO

Total de Carga Horária Teórica: 1050 horas-aula

MÓDULOS I + II
Qualificação Técnica de Nível Médio de
GESTOR DO SETOR DE GOVERNANÇA

Total de Carga Horária Prática: 450 horas-aula

MÓDULOS I + II + III
Habilitação Profissional Técnica de Nível
Médio de
TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

Trabalho de Conclusão de Curso: 120 horas