

Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer
Curso: Técnico em Hospedagem
Pesquisador: Nancy dos Anjos Oliveira
Sugestão de carga horária: 990 horas

PERFIL TÉCNICO-PROFISSIONAL	COMPETÊNCIA COMPORTAMENTAL-ATITUDINAL	COMPETÊNCIA TÉCNICA-COGNITIVA	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS	EMENTAS
<p>O Técnico em Hospedagem é o profissional que possui conhecimentos, habilidades e atitudes referentes aos serviços de hospitalidade e lazer, atuando numa perspectiva sistêmica, humanística, democrática, sustentável e ética, contribuindo para o bem-estar da sociedade e da conservação do meio ambiente.</p> <p>Atua nas operações de hospedagem nos seus diversos meios e setores, tais como hotéis, pousadas, <i>flats</i>, <i>resorts</i>, embarcações e hospitais, prestando suporte ao hóspede durante sua estada, valorizando as características culturais históricas e ambientais da sua região. Atua de maneira dinâmica, empreendedora e laboral, com visão estratégica, reflexão crítica, responsabilidade social com domínio do saber-saber, do saber-fazer, saber-ser e saber-conviver. Possui capacidade de trabalhar em equipe multiprofissional, de modo a adaptar-se às novas situações e tecnologias do mundo produtivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Usa diferentes possibilidades de aprendizagem mediada por tecnologias no contexto do processo produtivo e da sociedade do conhecimento, desenvolvendo e aprimorando autonomia intelectual, pensamento crítico, espírito investigativo e criativo. • É ético, sociável, atuando com responsabilidade, presteza e cortesia. • É criativo, inovador e coerente com as demandas da sociedade e do meio ambiente. • Entende e valoriza a leitura como um objeto cultural que promove a inserção no mundo do trabalho. • Valoriza e respeita as variações linguísticas compreendendo-as na dimensão histórico-cultural. • Valoriza a língua como marca identitária dos sujeitos e como objeto que possibilita a interação dos indivíduos nas organizações. • Comunica-se de forma clara, objetiva, gentil e em vários idiomas, atendendo às necessidades dos clientes. • Apresenta-se de forma asseada e adequadamente trajado no ambiente de trabalho. • Possui capacidade de resolver, de forma democrática, cooperativa e eficiente, os problemas inerentes à sua prática. • Possui capacidade de comunicação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compreende os conceitos de EaD e suas características básicas. • Conhece e compreende a dinâmica do Ambiente Virtual e suas diferentes interfaces. • Compreende a língua portuguesa e suas técnicas de comunicação oral e escrita. • Conhece e diferencia as variantes linguísticas adequadas a cada contexto de situação real de comunicação oral e escrita. • Conhece os fundamentos da(s) língua(s) estrangeira(s). • Compreende e se comunica no(s) idioma(s) estrangeiros(s) de forma a atender às demandas específicas na área de atuação profissional. • Conhece programas básicos de informática e sistemas de informação para operações turísticas. • Compreende o seu desempenho profissional dentro de uma perspectiva criativa, inovadora e coerente com as demandas da sociedade e do meio ambiente. • Reconhece a importância da higiene e da apresentação adequada. • Conhece as normas do bom atendimento dos hóspedes. • Identifica e conhece o sistema de utilização dos recursos naturais de forma sustentável. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza adequadamente as interfaces do ambiente virtual, sistemas operacionais e aplicativos. • Utiliza o Ambiente Virtual de Ensino-aprendizagem para argumentar, discutir e expressar opiniões com clareza e coerência lógica. • Expressa ideias de forma clara empregando técnicas de comunicação apropriadas a cada situação. • Aplica a variante linguística adequada a cada contexto de situação real de comunicação oral e escrita. • Faz uso apropriado das normas gramaticais da variante em determinado contexto de comunicação. • Utiliza ferramentas instrumentais na leitura de textos da área profissional na(s) língua(s) estrangeira(s). • Utiliza as estruturas básicas do(s) idioma(s) para se expressar com fluência e precisão em situações pertinentes à área de atuação profissional. • Executa ações com espírito cooperativo, de liderança, com ordem, presteza, cortesia, responsabilidade, discrição, ética social e profissional, respeitando a diversidade humana. • Utiliza e opera corretamente meios de comunicação eletrônica e equipamentos de escritório. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modalidade de Educação a Distância (EaD) • Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (AVEA) • Sistemas operacionais • Aplicativos • Ferramentas e técnicas de comunicação • Leitura, interpretação e redação de textos • Variantes da língua no contexto de situação comunicativa • Normas linguísticas • Discurso: linguagem formal e informal • Línguas estrangeiras • Relações interpessoais • Empreendedorismo • Técnicas de recepção • Matemática e estatística aplicada • Técnicas de lazer • Gestão hoteleira • Técnicas de governança • Fundamentos de administração de recursos humanos • Meios de hospedagem 	<p>Ambientação em Educação a Distância (45h) Concepções e legislação em EaD. Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem. Ferramentas para navegação e busca na Internet. Metodologias de estudo baseadas nos princípios de autonomia, interação e cooperação.</p> <p>Português Instrumental (90h) Leitura e compreensão de textos de área profissional. Níveis de linguagem e adequação linguística. Comunicação oral e escrita. Gramática aplicada. Redação técnica.</p> <p>Inglês Aplicado (60) Leitura e compreensão de textos técnicos. Expressão oral e escrita. Comunicação técnica.</p> <p>Espanhol Aplicado (60) Leitura e compreensão de textos técnicos. Expressão oral e escrita. Comunicação técnica.</p> <p>Introdução à Informática (45h) Conceitos básicos de informática. Ferramentas para produção e edição de textos, planilhas eletrônicas e apresentação de <i>slides</i>.</p> <p>Ética Profissional (30h) Fundamentos da ética. Legislação profissional. Código de ética.</p> <p>Relações Humanas (30h) Relações interpessoais. Formas de comunicação. Relacionamento e atuação profissional. Liderança. Cidadania, conduta e apresentação pessoal.</p> <p>Empreendedorismo (30h)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Possui flexibilidade e equilíbrio emocional para ouvir críticas. • Possui espírito de liderança, incentivando o crescimento do grupo com que atua e valorizando o trabalho em equipe multiprofissional. • Desenvolve suas atividades de forma equilibrada, respeitando os princípios da sustentabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica necessidades e soluções adequadas em sua área de atuação. • Identifica e conhece o uso dos recursos financeiros, materiais, físicos e humanos. • Conhece equipamentos eletrônicos e de multimídia utilizados em sua área profissional. • Planeja e organiza serviços próprios à profissão. • Procede aos serviços de recepção e encaminhamentos de demandas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza programas básicos de informática e sistemas de operações turísticas. • Executa ações segundo as normas e manuais de procedimentos. • Usa, de forma sustentável, os recursos naturais demandados. • Resolve questões e problemas inerentes a sua atuação profissional de forma democrática e cooperativa. • Utiliza corretamente os recursos financeiros, materiais, físicos e humanos. • Auxilia na elaboração de orçamentos. • Trabalha com equipamentos eletrônicos e de multimídia utilizados em sua área profissional. • Executa e acompanha as ações inerentes à profissão. • Executa ações necessárias relativas à recepção dos hóspedes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administração logística • Ambientação profissional de recepção, governança e eventos • Normas e procedimentos legais específicos da área • Legislação aplicável à área 	<p>Fundamentos do empreendedorismo. Arranjos produtivos. Plano de negócios. Perfil do empreendedor.</p> <p>Teoria Geral do Turismo (90h) Teoria do turismo, da hospitalidade e do lazer. Mercado turístico: perspectivas, tendências e estrutura.</p> <p>História e Patrimônio Cultural Brasileiro (60h) Relações. Definições da sociedade. Cultura e turismo. Modernidade. Território e turismo: a organização da mobilidade na sociedade contemporânea. Turismo e cultura. Espaços turísticos: turismo da Amazônia, turismo no espaço rural, turismo urbano, turismo de selva. A produção de espaços turísticos: impactos territoriais e ambientais do turismo. Turismo alternativo. Desenvolvimento sustentável.</p> <p>Técnicas de Recepção (60h) Técnicas de recepção: atendimento, planificação de reservas, comunicação, atendimento telefônico, reservas, <i>check-in</i>, <i>walk in</i>, <i>check-out</i>. Registros. Tipos de hóspedes. Perfil de clientes. Serviço de recepção. Implantação de programas do estabelecimento hoteleiro.</p> <p>Lazer, Entretenimento e Eventos (60h) Entretenimento. Lazer. Eventos. Tipologias de lazer. Fases do planejamento de eventos.</p> <p>Gestão Hoteleira (60h) Gestão de hotelaria. Meios de hospedagem e responsabilidade social. Qualidade e <i>marketing</i> dos meios de hospedagem. Formulários e controles.</p> <p>Técnicas de Governança (60h) Empreendimentos hoteleiros. Governança: ética e postura. Limpeza. Controles e planilhas de</p>
--	---	---	---	---	--

					<p>organização.</p> <p>Ambientação Profissional de Recepção e Governança (30h) Roteiros para os setores de recepção e governança. Relatório de ambientação profissional.</p> <p>Fundamentos de Administração de Recursos Humanos (30h) Administração. Teoria administrativa. Organização do trabalho. Valores das organizações. Práticas de gestão. Planejamento. CIPA. Contratação e treinamento.</p> <p>Meios de Hospedagem (60h) Meios de hospedagem. Funções na hotelaria. Ocupação hoteleira. Administração nos meios de hospedagem. Gestão em <i>flats</i>, pousadas, <i>resorts</i>, albergues, <i>campings</i>, eco-hotéis. Gestão em áreas estruturais: eventos e recreação.</p> <p>Administração Logística (30h) Introdução à logística: definições, fundamentos, história de sua evolução e importância. Logística como ferramenta comercial.</p> <p>Segurança, Meio Ambiente e Saúde (30h) Segurança no trabalho. Legislação e Normas Regulamentadoras. Primeiros Socorros. Gerenciamento Ambiental.</p> <p>Marketing em Turismo (30h) Macrossistema e microssistema de <i>marketing</i>. Oportunidades de <i>marketing</i>. Mercado. Segmentação. Objetivos. Comportamento de <i>marketing</i>: produto, preço, praça e promoção. Planejamento e plano e <i>marketing</i>.</p>
--	--	--	--	--	---