



# **PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO**

## Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços Hoteleiros

**(Em acordo com a Lei 10.097/2000)**

**Código Senac RJ 11574**

**Código Senac DN 1386**

**Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer**

**PPC homologado em: 16.12.2015**

**Oferta cadastrada em: 17.12.2015**

*Data da última alteração: 23.07.18*

## Síntese da Oferta

Identificação	
<b>Gerência de Produto:</b> Hospitalidade	<b>Segmento da Oferta:</b> IH Hotelaria
<b>Categoria:</b> Formação Inicial e Continuada	<b>Especificação:</b> Aprendizagem
<b>Código:</b> 11574	
<b>Nome Completo:</b> Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços Hoteleiros	<b>Duração:</b> 1320 horas
<b>Descrição:</b> Aprendizagem Serv. Hoteleiros	<b>Descrição curta:</b> APRENDHOTE
<b>Eixo Tecnológico:</b> Hospitalidade e Lazer	<b>Código DN:</b> 1386
<b>Códigos/Ocupações CBO:</b> 3548-20 - Organizador de eventos 4221-20 - Recepcionista em meios de hospedagem 5133-15 - Camareira em meios de hospedagem	

### 1. Resumo

Programa de Aprendizagem Profissional Comercial, com duração de 1320 horas, na modalidade presencial, sendo 400 horas de aprendizagem sob a responsabilidade direta do Senac RJ e 920 horas em situação real de trabalho (prática na empresa), para jovens contratados para atuar como aprendizes em empresas de comércio e serviços do segmento hoteleiro, executando sob supervisão atividades auxiliares de serviços de hotelaria.

### 2. Público-alvo

Jovens com idade mínima de **16 anos\*** e máxima de 22 anos<sup>1</sup> que buscam inserção no mercado de trabalho e que desejam atuar no segmento de serviços hoteleiros.

### 3. Requisitos de acesso e documentos para matrícula

Para inscrição nessa oferta, o candidato deverá ter idade entre **16 anos\*** e 22 anos (para ingresso no curso) e estar matriculado ou estar frequentando a escola (*cursando o Ensino Fundamental ou Médio*), caso não tenha concluído o ensino médio.

Pessoas com deficiência com idade mínima prevista no Projeto Pedagógico do Curso, sem limite máximo de idade.

*\*O programa de aprendizagem profissional poderá ser realizado por menores de 18 anos, e maiores de 16 anos, desde que ocorram em ambientes laboratoriais ou sob supervisão e que os riscos de periculosidade e insalubridade sejam elididos por parecer técnico circunstanciado emitido pela empresa.*

A empresa deverá encaminhar ao Senac os seguintes documentos:

- Documento oficial de identificação (cópia)
- CPF (cópia);
- CTPS (cópia): página de identificação, foto e registro do Contrato de Aprendizagem;
- Declaração original de matrícula no ensino fundamental ou médio, especificando o horário das aulas, ou histórico escolar de conclusão do ensino médio ou certificado de conclusão de ensino médio (cópia);
- Atualização da documentação de escolaridade, reapresentando declaração atualizada de matrícula ou conclusão do ensino médio, a cada período letivo; exceto pessoas com deficiência;
- Comprovante de residência do aluno (cópia);
- No caso de pessoa com deficiência não aparente solicitar laudo médico (cópia);
- Carteira de identidade e CPF do responsável (cópia), quando for menor de idade;
- Guia de Recolhimento do FGTS da empresa (cópia);

<sup>1</sup> Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma foi calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.

- Carta de solicitação de vagas da empresa;
- Termo de compromisso PSG;
- Autodeclaração de Renda PSG;
- Ficha de cadastro do Jovem Aprendiz;
- Via do Contrato de Aprendizagem devidamente assinado (aluno e empresa).

#### 4. Perfil Profissional de conclusão

Desempenha atividades relacionadas aos serviços hoteleiros, executando procedimentos operacionais de limpeza, higienização, arrumação, vistoria e reposição dos materiais das unidades habitacionais. Recepciona e acolhe diferentes hóspedes/clientes efetuando os procedimentos de recepção. Participa da organização de eventos empresariais, sociais e culturais. O jovem aprendiz desenvolve competências profissionais e pessoais que o levam à formação integral. Deve comunicar-se de forma clara e assertiva, desempenhar suas atividades com pró-atividade, de modo a favorecer o trabalho em equipe e a qualidade no serviço prestado, respondendo com dinamismo e responsabilidade aos desafios das suas ocupações, exercendo-as sob a responsabilidade de especialistas.

O jovem que concluir este curso estará apto para atuar no mercado de trabalho nas seguintes ocupações: *Organizador de eventos*; *Recepcionista em meios de hospedagem*; e *Camareira em meios de hospedagem*, conforme previsto no Catálogo Nacional de Aprendizagem - CONAP.

#### Competências do Perfil

- Atuar no seu meio social e profissional com proatividade, cuidando da saúde, higiene e apresentação pessoal, estabelecendo e mantendo uma convivência social positiva, bem como exercendo seus direitos e deveres de forma participativa e responsável para o pleno exercício da cidadania.
- Prestar atendimento cordial e diferenciado, mantendo postura profissional adequada, sem preconceitos, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças individuais (ou pessoais).
- Executar procedimentos operacionais de limpeza, higienização, arrumação, vistoria e reposição dos materiais das unidades habitacionais, evitando riscos para a saúde e promovendo a segurança no ambiente de trabalho, aplicando os princípios de segurança, saúde e sustentabilidade.
- Recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes efetuando os procedimentos de recepção, prestando atendimento ao hóspede durante toda a sua estada no meio de hospedagem, fornecendo informações sobre os serviços e produtos oferecidos pela empresa e no destino turístico, de forma cordial e diferenciada.
- Participar da organização de eventos, empresariais, sociais e culturais, conforme análise de suas características, levando em conta riscos, segurança e aspectos legais.

#### Códigos e Ocupações/ CBO:

- 3548-20 - Organizador de eventos
- 4221-20 - Recepcionista em meios de hospedagem
- 5133-15 - Camareira em meios de hospedagem

#### 5. Organização Curricular

Uma oferta de serviço educacional faz parte de um percurso de desenvolvimento do indivíduo, por isso não pode ser vista de forma isolada.

De fato, considera-se que o indivíduo traz para uma etapa de aprendizagem profissional tudo o que conquistou anteriormente. E nesta nova etapa espera constituir novas competências que lhe permitirão prosseguir em seu desenvolvimento como pessoa, como profissional e cidadão, e ter sucesso no mercado de trabalho, no cenário produtivo atual.

Nessa perspectiva, o Senac RJ propõe ofertas articuladas entre si, seguindo a lógica do processo de trabalho, de modo a compor um portfólio integrado e cumulativo de opções de itinerários de desenvolvimento profissional.

A duração dessas ofertas é variável, de acordo com as demandas do mercado e as competências a constituir. As unidades que compõem a matriz de estrutura da oferta também terão duração variável e poderão ser articuladas por *ações especiais* ou *projetos* relacionados diretamente com uma situação típica do trabalho da área/subárea em que a oferta está inserida.

Os cursos de Aprendizagem do Senac RJ estão estruturados em módulos.

O **módulo básico**, com 80 horas de duração, constitui a parte inicial comum a todos os cursos de aprendizagem do Senac RJ.

### 5.1. Estrutura Curricular

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços Hoteleiros terá a seguinte estrutura curricular:

Módulos do Curso	Duração em horas
Módulo Básico	80
Módulo de Serviços Hoteleiros	320
<b>DURAÇÃO TOTAL (PARTE SENAC)</b>	<b>400</b>
<b>PRÁTICA PROFISSIONAL NA EMPRESA</b>	<b>920</b>
<b>DURAÇÃO TOTAL DO CURSO</b>	<b>1320</b>

### 5.2. Requisitos/condições

**Unidades curriculares obrigatórias:** Todas

**Requisitos de módulo:** Não há

**Unidades curriculares eletivas:** Não há

**Unidades curriculares optativas:** Não há

**Unidades curriculares de correquisito:** Não há

**Atividades complementares:** Não há

### 5.3. Detalhamento dos Módulos

- **Módulo 1: Módulo Básico** – com duração de **80** horas, constitui a parte inicial comum a todos os cursos de aprendizagem do Senac RJ.

Unidades curriculares	Duração em horas
Ambientação (SGA: 10702 1.1)	04
Relacionamento, Apresentação Pessoal e Saúde (SGA: 10702 1.2)	24
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania (SGA: 10702 1.3)	24
Mercado de Trabalho (SGA: 10702 1.4)	28
<b>DURAÇÃO TOTAL</b>	<b>80</b>

- **Módulo 2: Módulo de Serviços Hoteleiros** – com duração de **320** horas, tem como foco os setores de governança, recepção e organizador de Eventos.

Unidades curriculares	Duração em horas
Mercado Hoteleiro e Excelência no Atendimento	64
Operação de Governança	48
Operação de Governança - Estudo e Pesquisa	28
Operação de Recepção	60
Operação de Recepção - Estudo e Pesquisa	28
Operação de Eventos	68
Operação de Eventos - Estudo e Pesquisa	24
<b>DURAÇÃO TOTAL</b>	<b>320</b>

### 5.4. Detalhamento das Unidades Curriculares

## Módulo I - Módulo Básico

### a. Ambientação

- Aula Inaugural

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Kit de materiais do programa: Manual do Jovem Aprendiz e outros materiais específicos para cada projeto: livros, apostilas, textos etc., (conforme previsto no PPC).

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** Não há

### b. Relacionamento, Apresentação Pessoal e Saúde

#### Competências

- Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais.
- Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos.
- Cuidar da saúde e higiene pessoal.
- Apresentar-se de forma adequada a diferentes ambientes.
- Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive.

#### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Eu e o outro: respeito às diferenças de valores, opinião, cultura etc.
- Direitos Humanos e Diversidade Cultural.
- Preconceito e discriminação.
- Eu e o outro: cordialidade
- Relacionamento Interpessoal: como estabelecer relações interpessoais positivas no ambiente de trabalho.
- Cuidados básicos de higiene pessoal e saúde.
- Apresentação pessoal no mercado ambiente de trabalho e na vida cotidiana.
- Autoestima, autoimagem e aparência na interação social e profissional.
- Drogas e saúde: reflexões sobre o uso e abuso de substâncias psicoativas.
- Juventude e sexualidade.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** Não há

### c. Responsabilidade Social: Ética e Cidadania

#### Competências

- Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às leis e regras de convivência social nas situações cotidianas.
- Consumir de forma consciente, avaliando a origem dos produtos que adquire e considerando, nesta relação, as ligações entre o descarte e a degradação ambiental.
- Tomar decisões sobre a vida pessoal e profissional, considerando seus direitos e deveres, bem como critérios éticos.

- Agir com ética, mantendo discrição em relação às informações sobre os clientes e sigilo em relação às informações da empresa que representa, resguardando sua imagem.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Participação cidadã
- Ações individuais e coletivas para a preservação do mobiliário urbano, infraestrutura, patrimônio cultural e ambiental.
- Meio ambiente e educação para o consumo consciente.
- Sustentabilidade
- A ética a partir de diferentes profissões.
- Ética/ Confidencialidade no trabalho.
- Valores e Cultura Organizacional.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 11

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** Não há

**d. Mercado de Trabalho**

**Competências**

- Projetar seu futuro profissional, a partir da análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho.
- Elaborar plano de desenvolvimento profissional.
- Agir de modo responsável em relação aos seus direitos e deveres e convivendo com regras, dentro e fora da empresa.
- Trabalhar em equipe na busca de soluções coletivas, visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário.
- Trabalho formal, informal e trabalho autônomo.
- Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos.
- Trabalho em equipe e proatividade.
- Empreendedorismo (ou atitude empreendedora)
- Qualidade nos serviços prestados.

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Ver item 10

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há:

**Unidades equivalentes:** Não há

## Módulo II- Serviços Hoteleiros

**a. Mercado Hoteleiro e Excelência no Atendimento:**

**Competências**

- Prestar informações sobre os produtos e serviços prestados pela empresa onde atua, contribuindo para o empreendimento dentro das perspectivas do local onde se insere.

- Adequar a atuação profissional às características e contexto do meio de hospedagem, agindo de modo integrado à equipe e zelando pela imagem da empresa.
- Comunicar-se com hóspedes e equipe de trabalho, com clareza e objetividade, prestando atendimento cordial e diferenciado, sem preconceitos, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças individuais (ou pessoais).

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Tipos de meios de hospedagem
- Classificação dos hotéis
- Tendências do Mercado hoteleiro no Brasil e no mundo
- Zelando pela imagem da empresa: atuação profissional e apresentação pessoal
- Hospitalidade e Excelência no atendimento
- Segredo da boa comunicação oral: falar e ouvir
- Relações interpessoais e redes de relacionamento
- Lidando com diferentes tipos de cliente, sem preconceitos.
- Respeito à Diversidade Sociocultural e as diferenças individuais (ou pessoais).
- Atendimento a pessoas com deficiência

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco, *flip chart*, projetor multimídia etc.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** não há

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** Não há

**b. Operação de Governança**

**Competências**

- Limpar e higienizar instalações, mobiliários e utensílios da UH, utilizando técnicas e produtos apropriados, tomando cuidados necessários à segurança do trabalho e ao melhor aproveitamento dos recursos.
- Arrumar a cama de acordo com os padrões vigentes na empresa de hospedagem.
- Organizar de modo racional os equipamentos de trabalho, agilizando as atividades de limpeza, organização e reposição.
- Controlar e inventariar materiais de limpeza, de uso e consumo e enxovais, colaborando com a rentabilidade do negócio.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Técnicas de limpeza de unidades habitacionais
- Arrumação do carrinho
- Equipamentos e materiais de limpeza e higienização
- Produtos químicos para limpeza e higienização: utilização, práticas de segurança e como evitar os desperdícios.
- Noções de ergonomia e segurança do trabalho
- Uso adequado dos recursos naturais e energia
- Técnicas de arrumação de unidades habitacionais: abertura de cama, arrumação de gavetas, armário e malas, recolhimento de roupas usadas, transferência de pertences de apartamento
- Técnicas de dobras de lençóis

**Infraestrutura:**

- Ambiente convencional, equipado com quadro branco, *flip chart*, projetor multimídia etc.
- **Suíte pedagógica** equipada com:
  - Cama
  - Banheiro

*(Caso não haja suíte pedagógica deverá ser utilizado espaço parceiro para as aulas desta UC Operação de Governança.)*

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Livro: OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. Camareira: mercado profissional, ambiente de trabalho, rotina de serviços. Rio de Janeiro: Editora Senac DN, 2011.

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**Insumos:**

- 1 Balde 10L simples - Dimensões: 255x270mm Capacidade: 10l
- 1 Desentupidor cabo curto Camareira - Mercado Profissional, Ambiente de Trabalho, Rotina de Serviços - Giovanna Bonelli Oliveira. Editora Senac DN.o - Dimensões: 14,5x9,5cm- Desentupidor para ralos, pias e banheiras
- 1 Escova de mão com alça e cerdas macias - Dimensões: 18x7,5x5,5cm cerdas flexíveis com alça
- 1 escova para sanitário ou lavador sanitário Dimensões: 274x50x64 cabo emborrachado antiderrapante ergonômico
- 1 Pá de lixo com tampa coletora - Pá coletora com tampa (Pá+alça+cabo de alumínio)
- Luva - luva látex em cores diferentes no mínimo 2 (verde e amarelo) tamanho M 34x9,5x6,5
- 1 Rodo - rodo, perfil de borracha dupla, 32,5x9,5x3,5
- 1 Rodo Limpa Vidro - Kit suporte e luva - Rodo limpa vidros 4 em 1 - 25cm (lavador) 31 (rodo)
- 1 Vassoura - Dimensões: 33x30x4cm, indicadas para varrição de grandes volumes
- 5 vds lustra móveis
- 5 vds limpa vidro
- 5 vds. Multiuso (geral)
- 5 vds. Multiuso com cloro
- 5 und. pano alvejado
- 5 und. esponja dupla face amarelo
- 5 und. esponja dupla face azul
- 5 und. flanela
- 5 und. Panos mágicos de microfibra - 100% qualidade 40x40
- 1pcte saco de lixo 15l para cesto banho.
- 1pcte de 4 rolos de papel higiênico folha dupla

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** Não há

**c. Operação de Governança –Estudo e Pesquisa**

**Competências:**

- Limpar e higienizar instalações, mobiliários e utensílios da UH, utilizando técnicas e produtos apropriados, tomando cuidados necessários à segurança do trabalho e ao melhor aproveitamento dos recursos.
- Arrumar a cama de acordo com os padrões vigentes na empresa de hospedagem.
- Organizar de modo racional os equipamentos de trabalho, agilizando as atividades de limpeza, organização e reposição.
- Controlar e inventariar materiais de limpeza, de uso e consumo e enxovais, colaborando com a rentabilidade do negócio.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Técnicas de limpeza de unidades habitacionais
- Arrumação do carrinho
- Equipamentos e materiais de limpeza e higienização
- Produtos químicos para limpeza e higienização: utilização, práticas de segurança e como evitar os desperdícios.
- Noções de ergonomia e segurança do trabalho
- Uso adequado dos recursos naturais e energia
- Técnicas de arrumação de unidades habitacionais: abertura de cama, arrumação de gavetas, armário e malas, recolhimento de roupas usadas, transferência de pertences de apartamento



- Técnicas de dobras de lençóis

**Atividades:**

- Visitar os setores de Rouparia e Lavanderia e elaborar um fluxograma para roupas de funcionários e roupas de cama, mesa e banho buscando diferenças entre hotéis com lavanderia própria e terceirizada.
- Entrevistar profissionais de Governança (camareira, supervisor de andar e governanta) e elaborar relatório analisando as prioridades em relação às tarefas e atribuições de cada profissional.
- A partir de observação, listar a rotina de trabalho de cada setor/departamento de governança e verificar as diferenças entre os setores/departamentos de governança dos diferentes hotéis.
- A partir de observação in loco, elaborar análise crítica verificando a adequação da camareira quanto à ergonomia e segurança do trabalho.
- Elaboração de um check list para arrumação de uma unidade habitacional.

**d. Operação de Recepção**

**Competências**

- Recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes de modo garantir a qualidade e excelência no atendimento.
- Realizar procedimentos e rotinas de check-in e check-out, conforme legislação em vigor, sistemas e normas da empresa.
- Realizar procedimentos e rotinas de reservas, utilizando sistemas definidos pela empresa.
- Alocar o hóspede em unidades habitacionais de forma estratégica, pensando operacionalmente e visando a rentabilidade do negócio.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Sistemas operacionais hoteleiros (tipo CM net soluções)
- Procedimentos de check in e check out
- Rotina da recepção: fechamento caixa, estornos, câmbio, acompanhantes etc.
- Procedimentos e rotinas de reserva
- Atendimento telefônico
- Controle de bagagens
- Procedimentos de mudanças de UH e para acompanhamento de hóspedes aos apartamentos
- Segurança e privacidade

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco, *flip chart*, projetor multimídia etc.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Livro: FREUND, Francisco Tommy. Sou Recepcionista: técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional. Rio de Janeiro: Editora Senac Nacional, 2012.

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** Não há

**e. Operação de Recepção –Estudo e Pesquisa**

**Competências**

- Recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes de modo garantir a qualidade e excelência no atendimento.
- Realizar procedimentos e rotinas de check-in e check-out, conforme legislação em vigor, sistemas e normas da empresa.
- Realizar procedimentos e rotinas de reservas, utilizando sistemas definidos pela empresa.
- Alocar o hóspede em unidades habitacionais de forma estratégica, pensando operacionalmente e visando a rentabilidade do negócio.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Sistemas operacionais hoteleiros (tipo CM net soluções)
- Procedimentos de check in e check out
- Rotina da recepção: fechamento caixa, estornos, câmbio, acompanhantes etc.
- Procedimentos e rotinas de reserva
- Atendimento telefônico
- Controle de bagagens
- Procedimentos de mudanças de UH e para acompanhamento de hóspedes aos apartamentos
- Segurança e privacidade

**Atividades:**

- A partir da observação de todos os setores do Hotel descritos na Unidade Curricular de Front Office: Recepção, Portaria Social, Reserva e Back Office, elaborar lista de atividades desempenhadas em cada setor, comparando-os e apresentando a interdependência entre as áreas.
- Entrevistar dois profissionais da área de Front Office e elaborar relatório sobre as funções desempenhadas pelo profissional e as dificuldades de sua rotina de trabalho.
- A partir de entrevista, elaborar um comparativo do check list do recepcionista dos turnos da manhã, tarde e noite.
- Observar o check in de diferentes perfis de hóspedes e elaborar relatório com similaridades e diferenças. Em sala de aula, realizar simulação com sistema operacional.
- Elaborar relatório indicando elementos, instrumentos e sinalizações que comprovem as normas de Segurança e Privacidade dentro do meio de hospedagem
- 4h- Elaboração de um check list das atividades de um Recepcionista.

**f. Operação de Eventos**

**Competências**

- Elaborar plano e cronograma do evento, considerando riscos, aspectos legais, impactos ao meio ambiente, custos e recursos materiais e financeiros.
- Organizar e preparar salas e salões de eventos, de acordo com as ordens de serviço.
- Aplicar as boas práticas de higiene e segurança alimentar no transporte, manipulação e armazenagem de alimentos, evitando a contaminação e racionalizando o processo de trabalho.
- Preparar mise en place, aplicando as boas práticas de higiene.
- Atuar em eventos, com ética e profissionalismo, aplicando as normas de participação e conduta, assim como as técnicas de cerimonial e protocolo, quando necessário.

**Bases tecnológicas (conteúdos):**

- Tipos de eventos
- Tipos de montagem de salas de eventos (espinha de peixe, escolar, imperial, etc)
- Ergonomia
- Ordem de serviços
- Operação de eventos
- Normas sanitárias da ANVISA, do Ministério da Agricultura e órgãos de saúde do Estado e município.
- Hábitos de higiene pessoal e dos materiais utilizados na vida profissional.
- Tipos de contaminação alimentar
- Mise en place
- Ética e Profissionalismo: pontualidade; discrição (informações sobre os clientes) e sigilo (informações da empresa que representa)
- Respeito à Diversidade Sociocultural e as diferenças individuais (ou pessoais).
- Atendimento a pessoas com deficiência
- Cerimonial Público e Privado
- Formas de tratamento
- Apresentação pessoal
- Etiqueta profissional

**Infraestrutura:** Ambiente convencional, equipado com quadro branco, *flip chart*, projetor multimídia etc.

**Material Didático (fornecido pelo Senac):** Livro: REIS, Joel. Sou produtor de Eventos: diário de bordo para o aperfeiçoamento profissional. Rio de Janeiro: Editora Senac DN, 2013.

**Material Didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

**Insumos:** Não há

**Pré-requisitos:** Não há

**Unidades equivalentes:** Não há

#### g. Operação de Eventos – Estudo e Pesquisa

##### Competências

- Elaborar plano e cronograma do evento, considerando riscos, aspectos legais, impactos ao meio ambiente, custos e recursos materiais e financeiros.
- Organizar e preparar salas e salões de eventos, de acordo com as ordens de serviço.
- Aplicar as boas práticas de higiene e segurança alimentar no transporte, manipulação e armazenagem de alimentos, evitando a contaminação e racionalizando o processo de trabalho.
- Preparar mise en place, aplicando as boas práticas de higiene.
- Atuar em eventos, com ética e profissionalismo, aplicando as normas de participação e conduta, assim como as técnicas de cerimonial e protocolo, quando necessário.

##### Bases tecnológicas (conteúdos):

- Tipos de eventos
- Tipos de montagem de salas de eventos (espinha de peixe, escolar, imperial, etc)
- Ergonomia
- Ordem de serviços
- Operação de eventos
- Normas sanitárias da ANVISA, do Ministério da Agricultura e órgãos de saúde do Estado e município.
- Hábitos de higiene pessoal e dos materiais utilizados na vida profissional.
- Tipos de contaminação alimentar
- Mise en place
- Ética e Profissionalismo: pontualidade; discrição (informações sobre os clientes) e sigilo (informações da empresa que representa)
- Respeito à Diversidade Sociocultural e as diferenças individuais (ou pessoais).
- Atendimento a pessoas com deficiência
- Cerimonial Público e Privado
- Formas de tratamento
- Apresentação pessoal
- Etiqueta profissional

##### Atividades:

- Pesquisar os departamentos envolvidos em um Evento realizado dentro de um hotel fazendo um levantamento das principais atividades desenvolvidas por cada um dos departamentos.
- Elaboração de um check list para operação de eventos.
- A partir da observação de equipe de eventos dentro de um hotel, elaborar um material com dicas e orientações práticas relacionadas às técnicas de comunicação, utilização de vocabulário técnico, apresentação pessoal e atendimento para o profissional da área de eventos.
- A partir da preparação e realização de um evento, elaborar uma análise crítica dos pontos positivos, negativos e a atuação da equipe durante cada uma dessas etapas.

#### Prática Profissional na Empresa– Duração 920h

A prática na empresa acontecerá sob supervisão de profissional (monitor) indicado pelo empregador, nos dias e horários definidos no cronograma estabelecido pelo Senac RJ. Todas as ações profissionais e educativas que forem executadas durante a permanência do jovem na

empresa devem estar baseadas no texto da Lei 10.097/2000, no Decreto 5.598/2005 e no Guia de Orientação de Aprendizagem do Senac RJ.

### 5.5. Matriz de articulação (Ver anexo)

### 5.6. Agenda padrão (para inserção da oferta no Sistema Educacional):

As unidades curriculares foram organizadas de modo que o estudante, inicialmente, esteja em atividade no Senac RJ nos 5 dias da semana (4 horas/dia), durante as 80 horas iniciais do curso, (20 dias – aproximadamente um mês).

Após este período o estudante estará em atividade na empresa quatro vezes por semana (4 horas/dia) e uma vez por semana no Senac RJ (4 horas/dia), durante cerca de 64 semanas (aproximadamente 16 meses), conforme agenda prevista para o curso.

A duração total do curso varia entre 1 ano e 4 meses a 1 ano e 5 meses, considerando período de férias (**quando houver**), feriados e outros recessos previstos para o ano em exercício.

As férias devem ser programadas para a partir de 12 meses de curso e preferencialmente coincidir com o período de férias escolares. Ao abrir o grupo no sistema, as férias já devem ser incluídas e as empresas informadas no documento de **Confirmação de Matrícula** (anexo ao GO de Aprendizagem).

**Segue padrão para lançamento das Unidades Curriculares no Sistema:**

Unidade Curricular	Código	Ordem de lançamento no SGA	Quantidade de dias	Observação	Dias a serem lançados no SGA
Ambientação	10702 1.1	1	1	As UC do módulo básico devem acontecer simultaneamente, ou seja, lançadas no SGA distribuídas pelos dias da semana.	Seg/Qua/Sex  Ter/Qui
Relacionamento, Apresentação Pessoal e Saúde	10702 1.2	1	6		
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	10702 1.3	1	6		
Mercado de Trabalho	10702 1.4	1	7		
Mercado Hoteleiro e Excelência no Atendimento	11574 1.1	2	16	A partir desta UC deverá intercalar com a prática na empresa	Segunda
Operação de Governança	11574 1.2	3	12		Segunda
Operação de Governança –Estudo e Pesquisa	11574 1.2b	3	7	Esta UC deverá iniciar no 5º Sábado, após o início da UC Operação de Governança	Sábado

Operação de Recepção	11574 1.3	4	15		Segunda
Operação de Recepção - Estudo e Pesquisa	11574 1.3b	4	7	Esta UC deverá iniciar no 8º Sábado, após o início da UC Operação de Recepção	Sábado
Operação de Eventos	11576 1.6	7	17		Segunda
Operação de Eventos - Estudo e Pesquisa	11576 1.6b	7	6	Esta UC deverá iniciar no 11º Sábado, após o início da UC Operação de Eventos	Sábado
Prática Profissional na Empresa	11574 2.1	2	230	Iniciar ao término do Módulo básico, junto com a UC Mercado Hoteleiro e Excelência no Atendimento	Terça, quarta, quinta e Sexta (4 x p/semana)

## 6. Indicações Metodológicas

A metodologia adotada deve envolver análise e solução de problemas, estudo de casos, projetos, pesquisas e outras estratégias que integrem teoria e prática e focalizem o contexto do trabalho, de modo a estimular a percepção analítica e a contextualização de informações, o raciocínio hipotético, a solução de problemas, a apropriação de conhecimentos prévios e a construção de novos valores e saberes.

Nesse sentido:

- A prática pedagógica deve oferecer desafios acessíveis aos participantes, por meio de perguntas, problemas e casos relacionados à realidade, experiência e/ou a conhecimentos prévios destes, facilitando a atribuição de significado.
- As perguntas e atividades devem ser voltadas à aplicação em situações reais de trabalho.
- Serão estimulados estudos em ambientes de aprendizagem, atividades em laboratório, atividades práticas monitoradas, visitas técnicas a empresas e organizações do setor, estágio profissional supervisionado, quando necessário.
- É importante propiciar condições para a troca de ideias entre os participantes, estimulando-os a encontrar novas possibilidades de aplicação dos conhecimentos em situações reais do contexto profissional.
- A metodologia deve favorecer a dinâmica ação-reflexão-ação, a partir de situações desafiadoras e contextualizadas.

## 7. Aproveitamento de estudos

De acordo com a legislação educacional em vigor, é possível aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos educandos, desde que diretamente relacionados com o perfil profissional de conclusão do presente programa.

O aproveitamento de competências anteriormente adquiridas pelo estudante, através da educação formal, informal ou do trabalho, para fins de prosseguimento de estudos, será feito mediante protocolo de avaliação de competências, conforme as diretrizes legais e orientações organizacionais vigentes.

## 8. Avaliação

### 8.1 Perspectiva de Avaliação

A avaliação destina-se a verificar o desempenho do estudante no que se refere às competências previstas no projeto pedagógico de curso. Será contínua e cumulativa, possibilitando o diagnóstico sistemático da aprendizagem, prevalecendo os aspectos qualitativos sobre os quantitativos e os resultados obtidos ao longo do processo de aprendizagem.

Serão priorizados instrumentos de avaliação estimuladores da autonomia na aprendizagem, que envolvam atividades realizadas individualmente e em grupo e forneçam indicadores da aplicação, no contexto profissional, das competências adquiridas.

### 8.2 Processo e Registro de Avaliação

A avaliação do participante incidirá sobre o aproveitamento.

O resultado da avaliação será registrado por Unidade Curricular e expresso por meio dos conceitos Insuficiente (I), Suficiente (S), Bom (B) e Ótimo (O):

- **Ótimo** (9 a 10) – o desempenho supera com excelência a performance requerida.
- **Bom** (7 a 8,9) – o desempenho supera a performance requerida.
- **Suficiente** (6 a 6,9) – o desempenho atende a performance requerida.
- **Insuficiente** (0 a 5,9) – o desempenho não atende à performance requerida.

#### Resultados:

#### Aprovado no curso

Considera-se aprovado em cada unidade curricular do curso o estudante que obtiver a nota mínima 6 (seis) na média de notas obtidas nas avaliações de aprendizagem realizadas durante o processo educativo e frequência mínima obrigatória de 75% no módulo.

#### Reprovado no curso

Será considerado Reprovado em cada unidade curricular o estudante que não obtiver a média final mínima 6 (seis) e exceder o limite de 25% de ausência no módulo, independente do resultado da avaliação.

Os participantes deverão ter pleno conhecimento dos critérios e procedimentos a serem adotados para o desenvolvimento do curso, bem como sobre as normas regimentais de avaliação, recuperação, frequência e promoção.

### 8.3. Recuperação

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do participante. Desde que oportunos, podem também ser adotados recursos de EAD e outros, bem como ações de monitoria, efetuadas por participantes que já constituíram determinadas competências.

### 8.4. Indicadores de competências e respectivos procedimentos de avaliação

A avaliação de competências requer critérios, procedimentos e instrumentos apropriados. A tabela a seguir contém indicadores e tipos de avaliação adequados para verificar se o estudante desenvolveu as competências previstas.

#### Módulo 1 – Módulo Básico

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
--------------	-----------------------------	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar de modo adequado nas diversas situações do cotidiano, seja no espaço de trabalho ou na vida social de um modo mais amplo, exercendo a convivência social de forma cordial e pacífica, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelece relações interpessoais positivas com os colegas.</li> <li>Respeita as diferenças de valores, opinião, cultura etc, quando em interação com o outro.</li> <li>Comunica-se de maneira cordial e respeitosa.</li> <li>Age com cordialidade com os colegas, docentes, funcionários e outras pessoas.</li> <li>Evita conflitos nas situações de convívio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observação do instrutor da convivência do estudante com os colegas da turma, funcionários e demais pessoas em diferentes situações. (cordialidade e respeito)</li> <li>Simulação de situações cotidianas (sociais e profissionais) de convivência social envolvendo questões de relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos.</li> <li>Exercícios individuais e/ou em grupo / Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo questões de relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apresenta-se com boa aparência, demonstrando cuidados básicos com a saúde e a higiene pessoal e do vestuário.</li> <li>Demonstra preocupação com a aparência pessoal. (autoestima e autoimagem).</li> <li>Demonstra adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança.</li> <li>Demonstra adotar hábitos saudáveis e identifica sua importância para a qualidade de vida.</li> <li>Identifica como evitar as situações de risco e vulnerabilidade, zelando pela saúde e segurança.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observação do instrutor da apresentação pessoal do estudante. (aparência: higiene pessoal e do vestuário)</li> <li>Simulação de situações do cotidiano envolvendo questões de: cuidados básicos de higiene pessoal e saúde; apresentação pessoal no ambiente de trabalho e na vida social em geral; autoestima, autoimagem e a interação social e profissional; adoção de hábitos saudáveis e prevenção da saúde e segurança.</li> <li>Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo questões de higiene pessoal e saúde; atitudes preventivas em relação à saúde e segurança; uso e abuso de substâncias psicoativas; sexualidade e responsabilidade.</li> <li>Discussão e reflexões sobre saúde e qualidade de vida: drogas e saúde; juventude e sexualidade; situações de risco e vulnerabilidade.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercer seus direitos e deveres perante a sociedade, agindo de modo ético e responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às regras de convivência social, bem como respeitando os valores e a cultura organizacional da empresa em que trabalha.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica situações para agir de modo ético e responsável em relação ao ambiente e ao patrimônio coletivo.</li> <li>Demonstra saber conviver com regras em diversas situações em sala de aula ou na escola.</li> <li>Adota regras de convivência social nas situações cotidianas.</li> <li>Utiliza argumentos objetivos, sem alterar a voz diante de opiniões divergentes.</li> <li>Demonstra ser um consumidor consciente.</li> <li>Identifica ações e atitudes que deve adotar para evitar o desperdício, realizar o descarte corretamente e evitar a degradação ambiental.</li> <li>Toma decisões considerando seus direitos e deveres e critérios éticos.</li> <li>Analisa situações do seu cotidiano e a partir de diferentes profissões, identificando soluções pautadas na conduta ética.</li> <li>Analisa situações da ética a partir de diferentes profissões e da confidencialidade no trabalho,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: atitudes éticas e responsáveis em relação ao meio ambiente e ao patrimônio coletivo.</li> <li>Observação nas atividades de trabalho em grupo, das atitudes do estudante em relação ao respeito às regras e à convivência social.</li> <li>Simulação de situações do cotidiano envolvendo: consumo consciente, atitudes para evitar o desperdício, descarte correto X degradação ambiental.</li> <li>Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: tomada de decisões individuais considerando seus direitos e deveres e os critérios éticos envolvidos; a conduta ética a partir de diferentes profissões; a ética e a</li> </ul>

	identificando a conduta adequada.	confidencialidade no trabalho; e respeito aos valores e cultura organizacional.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas as suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define metas pessoais coerentes com seu potencial.</li> <li>Elabora esboço de plano de desenvolvimento profissional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar no mercado de trabalho, exercendo seus direitos e cumprindo seus deveres de acordo com a legislação de trabalho vigente, trabalhando em equipe e com atitude empreendedora, visando à qualidade nos serviços prestados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Busca informações para exercer seus direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista.</li> <li>Trabalha em equipe na busca de soluções coletivas.</li> <li>Analisa situações do cotidiano das empresas, identificando soluções visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: direitos do trabalho e previdenciário; trabalho em equipe (relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo, mediação de conflitos e proatividade); atitudes empreendedoras no trabalho; qualidade na prestação de serviços.</li> <li>Simulação de situações do cotidiano nas empresas envolvendo: exercício dos direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista; trabalho em equipe; atitudes empreendedoras; e qualidade na prestação de serviços.</li> </ul>

## Módulo 2 – Serviços Hoteleiros

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar atendimento cordial e diferenciado, mantendo postura profissional adequada, sem preconceitos, respeitando a diversidade sociocultural as diferenças individuais (ou pessoais).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornecer informações sobre a empresa, os serviços do hotel e outras de interesse do cliente.</li> <li>Mantém postura profissional adequada.</li> <li>Exerce a hospitalidade com os clientes e fornecedores, bem como com seus colegas de trabalho.</li> <li>Comunica-se com clareza e objetividade.</li> <li>Presta atendimento cordial e diferenciado, sem preconceitos, respeitando as diferenças culturais e as necessidades especiais dos hóspedes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de atendimento em meios de hospedagem, fornecendo informações ao cliente, comunicando-se com clareza e objetividade.</li> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de atendimento em meios de hospedagem, com foco na hospitalidade e na excelência no atendimento.</li> <li>Atividades de prática profissional em situação simulada de interação com clientes e colegas de trabalho, evitando conflitos e resolvendo problemas do dia a dia com foco no serviço hoteleiro, cordial e diferenciado (respeito as diferenças e necessidades especiais)</li> <li><b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso referente a diferentes problemas em situações de atendimento ao cliente e relacionamento entre profissionais (trabalho em equipe), propondo acertos/ melhorias.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Executar procedimentos operacionais de limpeza, higienização, arrumação, vistoria e reposição dos materiais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Executa atividades de limpeza e higienização das instalações, do mobiliário e utensílios de UH, utilizando técnicas e produtos apropriados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de limpeza de unidades habitacionais, utilizando técnicas e produtos adequados, evitando desperdícios</li> </ul>



<p>das unidades habitacionais, evitando riscos para a saúde e promovendo a segurança no ambiente de trabalho, aplicando os princípios de segurança, saúde e sustentabilidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toma os cuidados necessários à segurança do trabalho e ao melhor aproveitamento dos recursos ao limpar e higienizar instalações, mobiliários e utensílios.</li> <li>▪ Arruma camas de acordo com os padrões vigentes na empresa de hospedagem.</li> <li>▪ Organiza de modo racional os equipamentos de trabalho, agilizando as atividades de limpeza, organização e reposição.</li> <li>▪ Controla e inventaria materiais de limpeza, de uso e consumo e enxovais, colaborando com a rentabilidade do negócio.</li> </ul>	<p>(de produtos e uso racional dos recursos naturais e energia) e zelando pela segurança no trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de arrumação do carrinho e organização racional dos equipamentos de trabalho.</li> <li>▪ Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de arrumação de unidades habitacionais: abertura de cama, arrumação de gavetas, armário e malas, recolhimento de roupas usadas, transferência de pertences de apartamento, técnicas de dobras de lençóis.</li> <li>▪ <b>Avaliação oral/escrita</b> com estudos de caso referentes a situações que exijam solução para organização dos equipamentos de trabalho, agilizando as atividades de limpeza, organização e reposição.</li> <li>▪ Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de controle e Inventário de materiais de limpeza, uso e consumo e de enxovais.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes efetuando os procedimentos de recepção, prestando atendimento ao hóspede durante toda a sua estada no meio de hospedagem, fornecendo informações sobre os serviços e produtos oferecidos pela empresa e no destino turístico, de forma cordial e diferenciada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepciona e acolhe diferentes hóspedes/clientes de modo garantir a qualidade e excelência no atendimento.</li> <li>▪ Realiza procedimentos e rotinas de check-in e check-out, conforme legislação em vigor, sistemas e normas da empresa.</li> <li>▪ Aloca o hóspede em unidades habitacionais de forma estratégica, pensando operacionalmente e visando a rentabilidade do negócio.</li> <li>▪ Mantém o controle do acesso às Unidades Habitacionais, mediante orientações, recursos e procedimentos operacionais.</li> <li>▪ Realiza procedimentos e rotinas de reservas, utilizando sistemas definidos pela empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de recepção e acolhimento de diferentes tipos de hóspedes com a realização de procedimentos e rotinas de check-in e check-out.</li> <li>▪ <b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso para análise e proposta de solução de situações que envolvam alocação do hóspede em unidades habitacionais de forma estratégica, pensando operacionalmente e visando a rentabilidade do negócio.</li> <li>▪ Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de realização dos procedimentos e rotinas de reservas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participar da organização de eventos, empresariais, sociais e culturais, conforme análise de suas características, levando em conta riscos, segurança e aspectos legais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elabora plano e cronograma do evento, considerando riscos, aspectos legais, impactos ao meio ambiente, custos e recursos materiais e financeiros.</li> <li>▪ Organiza e prepara salas e salões de eventos, de acordo com as ordens de serviço.</li> <li>▪ Aplica as boas práticas de higiene e segurança alimentar no transporte, manipulação e armazenagem de alimentos, evitando a contaminação e racionalizando o processo de trabalho.</li> <li>▪ Prepara mise en place, aplicando as boas práticas de higiene.</li> <li>▪ Atua em eventos, com ética e profissionalismo, aplicando as normas de participação e conduta, assim como as técnicas de cerimonial e protocolo, quando necessário.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atividades de <b>prática profissional</b> de elaboração de um plano e cronograma para a realização de um evento, considerando riscos, aspectos legais, impactos ao meio ambiente, custos e recursos materiais e financeiros.</li> <li>▪ <b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso para elaboração e análise de relatórios de prestação de contas de eventos.</li> <li>▪ Avaliação escrita com estudos de caso com proposta de organização e preparação de salas e salões de eventos, de acordo com a ordem de serviço (tipos de montagem de salas de eventos: espinha de peixe, escolar, imperial, etc.) e com previsão dos equipamentos e materiais a serem utilizados.</li> <li>▪ <b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso envolvendo situações de seleção e utilização de equipamentos e produtos de acordo com o tipo de evento, respeitando a segurança do</li> </ul>

		<p>trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Avaliação escrita</b> com estudos de caso envolvendo situações de transporte, manipulação e armazenagem de alimentos e as boas práticas de higiene e segurança, evitando a contaminação e racionalizando o processo de trabalho.</li> <li>▪ Atividades de <b>prática profissional</b> em situação simulada de atuação em eventos de acordo com as normas de participação e conduta profissional e as técnicas adequadas ao tipo de evento.</li> </ul>
--	--	--

## 9. Recuperação Paralela

A recuperação paralela envolve ações destinadas a suplantarmos problemas de aprendizagem dos estudantes, durante o desenvolvimento da unidade curricular, de modo a aumentar a probabilidade de constituição das competências previstas no projeto pedagógico.

Assim, no transcorrer das atividades de aprendizagem de cada unidade curricular, à medida que o instrutor constatar que algum estudante está com dificuldade de desempenho, imediatamente deve iniciar ações de recuperação, tais como estudo de casos, pesquisas e outras atividades que propiciem o desenvolvimento da(s) competência(s) não constituída(s). Isso pode ser feito dentro ou fora da sala de aula (mediante atividades não presenciais).

## 10. Instalações e equipamentos/recursos

Para obter os resultados educacionais esperados, a execução dessa oferta requer uma infraestrutura com:

- **Ambientes de aprendizagem** Convencionais, adequadamente mobiliados, além de recursos de apoio didático, como: quadro branco, *flip chart*, projetor multimídia etc.
- **Suíte pedagógica** equipada com:
  - Cama
  - Banheiro
- **Insumos para UC Operação de Governança:**
  - 1 Balde 10L simples - Dimensões: 255x270mm Capacidade: 10l
  - 1 Desentupidor cabo curto Camareira - Mercado Profissional, Ambiente de Trabalho, Rotina de Serviços - Giovanna Bonelli Oliveira. Editora Senac DN.o - Dimensões: 14,5x9,5cm- Desentupidor para ralos, pias e banheiras
  - 1 Escova de mão com alça e cerdas macias - Dimensões: 18x7,5x5,5cm cerdas flexíveis com alça
  - 1 escova para sanitário ou lavador sanitário Dimensões: 274x50x64 cabo emborrachado antiderrapante ergonômico
  - 1 Pá de lixo com tampa coletora - Pá coletora com tampa (Pá+alça+cabo de alumínio)
  - Luva - luva látex em cores diferentes no mínimo 2 (verde e amarelo) tamanho M 34x9,5x6,5
  - 1 Rodo - rodo, perfil de borracha dupla, 32,5x9,5x3,5
  - 1 Rodo Limpa Vidro - Kit suporte e luva - Rodo limpa vidros 4 em 1 - 25cm (lavador) 31 (rodo)
  - 1 Vassoura - Dimensões: 33x30x4cm, indicadas para varrição de grandes volumes
  - 5 vds lustra móveis
  - 5 vds limpa vidro
  - 5 vds. multiuso (geral)
  - 5 vds. multiuso com cloro
  - 5 und. pano alvejado
  - 5 und. esponja dupla face amarelo
  - 5 und. esponja dupla face azul
  - 5 und. flanela
  - 5 und. Panos mágicos de microfibra - 100% qualidade 40x40

- 1pcte saco de lixo 15l para cesto banho.
- 1pcte de 4 rolos de papel higiênico folha dupl

Serão também utilizadas instalações de organizações parceiras, sobretudo como suporte para atividades voltadas à prática profissional, como pesquisas, projetos comunitários etc.

Contará ainda com ambiente para estudo e pesquisa, com livros, periódicos, CDs, vídeos etc.

▪ **Insumos disponibilizados pelo Senac para serem utilizados pelos alunos no módulo básico e no decorrer do curso:**

- 1 apagador
- 1 caneta para quadro branco vermelha
- 1 caneta para quadro branco preta
- 1 caneta para quadro branco azul
- 5 estojos de lápis de cor
- 5 tesouras grandes
- 5 tubos de cola pequeno
- 1 bloco de flip chart
- 5 estojos de canetinha de 12 cores
- 200 folhas de papel A4
- 1 rolo de durex largo

▪ **Material didático (fornecido pelo Senac):**

- MEDEIROS, Alexandre; FERREIRA, Olivia; GARAVAGLIA, Pedro. Convivência: Você e suas relações sociais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).
- PORTO, Bruno; AMARAL, Mariana; BACON, Billy. Trabalho: Você e suas relações profissionais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional. 2012. (Se Liga Nessa).
- TAPAJÓS, Ronaldo. Relacionamento: Você e suas relações pessoais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).
- OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. Camareira: mercado profissional, ambiente de trabalho, rotina de serviços. Rio de Janeiro: Editora Senac DN, 2011.
- FREUND, Francisco Tommy. Sou Recepcionista: técnicas, tendências e informações para o aperfeiçoamento profissional. Rio de Janeiro: Editora Senac Nacional, 2012.
- REIS, Joel. Sou produtor de Eventos: diário de bordo para o aperfeiçoamento profissional. Rio de Janeiro: Editora Senac DN, 2013.

▪ **Material didático (a ser adquirido pelo estudante):** Não há

▪ **Uniforme (fornecido pelo Senac):** Não há

▪ **Bibliografia de referência:** Não há.

## 11. Perfil do Instrutor

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer instrutores com experiência profissional significativa em Hotelaria e qualificação mínima de Ensino Médio completo.

## 12. Certificação

Àquele que concluir com aprovação este programa, será conferido o respectivo certificado de **Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços Hoteleiros**.

**Anexo 1a: Matriz geral de articulação entre competências do perfil de conclusão e módulos**

Competências do perfil	Atuar no seu meio social e profissional com proatividade, cuidando da saúde, higiene e apresentação pessoal, estabelecendo e mantendo uma convivência social positiva, bem como exercendo seus direitos e deveres de forma participativa e responsável para o pleno exercício da cidadania.	Prestar atendimento cordial e diferenciado, mantendo postura profissional adequada, sem preconceitos, respeitando a diversidade sociocultural as diferenças individuais (ou pessoais).	Executar procedimentos operacionais de limpeza, higienização, arrumação, vistoria e reposição dos materiais das unidades habitacionais, evitando riscos para a saúde e promovendo a segurança no ambiente de trabalho, aplicando os princípios de segurança, saúde e sustentabilidade.	Recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes efetuando os procedimentos de recepção, prestando atendimento ao hóspede durante toda a sua estada no meio de hospedagem, fornecendo informações sobre os serviços e produtos oferecidos pela empresa e no destino turístico, de forma cordial e diferenciada.	Participar da organização de eventos, empresariais, sociais e culturais, conforme análise de suas características, levando em conta riscos, segurança e aspectos legais.	Duração em horas
Módulos						
<b>1. Módulo Básico</b>	<b>x</b>					<b>80</b>
<b>2. Hotelaria</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>320</b>
<b>Duração total</b>						<b>400</b>

### Anexo 1.b: Matriz de articulação do Módulo 1: Módulo Básico

<b>Competências</b>  <b>Unidades Curriculares</b>	<p>Atuar de modo adequado nas diversas situações do cotidiano, seja no espaço de trabalho ou na vida social de um modo mais amplo, exercendo a convivência social de forma cordial e pacífica, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona.</p>	<p>Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade.</p>	<p>Exercer seus direitos e deveres perante a sociedade, agindo de modo ético e responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às regras de convivência social, bem como respeitando os valores e a cultura organizacional da empresa em que trabalha.</p>	<p>Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas as suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho.</p>	<p>Atuar no mercado de trabalho, exercendo seus direitos e cumprindo seus deveres de acordo com a legislação de trabalho vigente, trabalhando em equipe e com atitude empreendedora, visando à qualidade nos serviços prestados.</p>	<b>Duração em horas</b>
<b>Ambientação</b>	<p>Aula Inaugural</p>					<b>04</b>
<b>Relacionamento, Apresentação Pessoal e Saúde</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais.</li> <li>▪ Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidar da saúde e higiene pessoal.</li> <li>▪ Apresentar-se de forma adequada a diferentes ambientes.</li> <li>▪ Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive.</li> </ul>				<b>24</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eu e o outro: respeito às diferenças de valores, opinião, cultura etc.</li> <li>▪ Direitos Humanos e Diversidade Cultural.</li> <li>▪ Preconceito e discriminação.</li> <li>▪ Eu e o outro: cordialidade</li> <li>▪ Relacionamento Interpessoal: como estabelecer relações interpessoais positivas no ambiente de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidados básicos de higiene pessoal e saúde.</li> <li>▪ Apresentação pessoal no mercado ambiente de trabalho e na vida cotidiana.</li> <li>▪ Autoestima, autoimagem e aparência na interação social e profissional.</li> <li>▪ Drogas e saúde: reflexões sobre o uso e abuso de substâncias psicoativas.</li> <li>▪ Juventude e sexualidade.</li> </ul>				
<b>Responsabilidade Social: Ética e</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e</li> </ul>			<b>24</b>

<b>Cidadania</b>			<p>às leis e regras de convivência social nas situações cotidianas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consumir de forma consciente, avaliando a origem dos produtos que adquire e considerando, nesta relação, as ligações entre o descarte e a degradação ambiental.</li> <li>▪ Tomar decisões sobre a vida pessoal e profissional, considerando seus direitos e deveres, bem como critérios éticos.</li> <li>▪ Agir com ética, mantendo discrição em relação às informações sobre os clientes e sigilo em relação às informações da empresa que representa, resguardando sua imagem.</li> </ul>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participação cidadã</li> <li>▪ Ações individuais e coletivas para a preservação do mobiliário urbano, infraestrutura, patrimônio cultural e ambiental.</li> <li>▪ Meio ambiente e educação para o consumo consciente.</li> <li>▪ Sustentabilidade</li> <li>▪ A ética a partir de diferentes profissões.</li> <li>▪ Ética/ Confidencialidade no trabalho.</li> <li>▪ Valores e Cultura Organizacional.</li> </ul>			
<b>Mercado de Trabalho</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projetar seu futuro profissional, a partir da análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agir de modo responsável em relação aos seus direitos e deveres e convivendo com regras, dentro e fora da empresa.</li> <li>▪ Trabalhar em equipe na</li> </ul>	<b>28</b>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar plano de desenvolvimento profissional.</li> </ul>	<p>busca de soluções coletivas, visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.</p>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O mundo do trabalho</li> <li>▪ Informação e orientação profissional</li> <li>▪ Mercado de trabalho: características e perspectivas.</li> <li>▪ Alternativas de emprego e renda.</li> <li>▪ Empreendedorismo.</li> <li>▪ Plano de desenvolvimento profissional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário.</li> <li>▪ Trabalho formal, informal e trabalho autônomo.</li> <li>▪ Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos.</li> <li>▪ Trabalho em equipe e proatividade.</li> <li>▪ Empreendedorismo (ou atitude empreendedora)</li> <li>▪ Qualidade nos serviços prestados.</li> </ul>	
<b>Total do Módulo</b>						<b>80</b>
<p><b>Produtos Finais do Módulo Básico</b> a serem desenvolvidos ao longo das atividades nas unidades curriculares:</p> <p><b>a) Diário de Bordo:</b> o estudante desenvolve um diário apresentando as principais contribuições do módulo básico para a sua vida pessoal e profissional;</p> <p><b>b) Plano de Desenvolvimento Profissional:</b> o estudante apresentará um quadro em que estarão discriminados os próximos passos de sua vida acadêmica e os objetivos de sua carreira, assinalando metas, prazos e indicado as ferramentas necessárias para que alcance tais objetivos.</p>						

**Anexo 1.c - Matriz de articulação entre competências e unidades curriculares do Módulo 2 – Serviços Hoteleiros**

Competências do Perfil  Unidades Curriculares	Prestar atendimento cordial e diferenciado, mantendo postura profissional adequada, sem preconceitos, respeitando a diversidade sociocultural as diferenças individuais (ou pessoais).	Executar procedimentos operacionais de limpeza, higienização, arrumação, vistoria e reposição dos materiais das unidades habitacionais, evitando riscos para a saúde e promovendo a segurança no ambiente de trabalho, aplicando os princípios de segurança, saúde e sustentabilidade.	Recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes efetuando os procedimentos de recepção, prestando atendimento ao hóspede durante toda a sua estada no meio de hospedagem, fornecendo informações sobre os serviços e produtos oferecidos pela empresa e no destino turístico, de forma cordial e diferenciada.	Participar da organização de eventos, empresariais, sociais e culturais, conforme análise de suas características, levando em conta riscos, segurança e aspectos legais.	<b>Duração em horas</b>
<b>Mercado Hoteleiro e Excelência no Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestar informações sobre os produtos e serviços prestados pela empresa onde atua, contribuindo para o empreendimento dentro das perspectivas do local onde se insere.</li> <li>▪ Adequar a atuação profissional às características e contexto do meio de hospedagem, agindo de modo integrado à equipe e zelando pela imagem da empresa.</li> <li>▪ Comunicar-se com hóspedes e equipe de trabalho, com clareza e objetividade, prestando atendimento cordial e diferenciado, sem preconceitos, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças individuais (ou pessoais).</li> </ul>				<b>64</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de meios de hospedagem</li> <li>▪ Classificação dos hotéis</li> <li>▪ Tendências do Mercado hoteleiro no Brasil e no mundo</li> <li>▪ Zelando pela imagem da empresa: atuação profissional e apresentação pessoal</li> <li>▪ Hospitalidade e Excelência no atendimento</li> <li>▪ Segredo da boa comunicação oral: falar e ouvir.</li> </ul>				



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relações interpessoais e redes de relacionamento,</li> <li>▪ Lidando com diferentes tipos de cliente, sem preconceitos.</li> <li>▪ Respeito à Diversidade SocioCultural e as diferenças individuais (ou pessoais).</li> <li>▪ Atendimento a pessoas com deficiência</li> </ul>				
<b>Operação de Governança</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpar e higienizar instalações, mobiliários e utensílios da UH, utilizando técnicas e produtos apropriados, tomando cuidados necessários à segurança do trabalho e ao melhor aproveitamento dos recursos.</li> <li>▪ Arrumar a cama de acordo com os padrões vigentes na empresa de hospedagem.</li> <li>▪ Organizar de modo racional os equipamentos de trabalho, agilizando as atividades de limpeza, organização e reposição.</li> <li>▪ Controlar e inventariar materiais de limpeza, de uso e consumo e enxovais, colaborando com a rentabilidade do negócio.</li> </ul>			<b>48</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicas de limpeza de unidades habitacionais</li> <li>▪ Arrumação do carrinho</li> <li>▪ Equipamentos e materiais de limpeza e higienização</li> <li>▪ Produtos químicos para limpeza e higienização: utilização, práticas de segurança e como evitar os desperdícios.</li> <li>▪ Noções de ergonomia e segurança do trabalho</li> <li>▪ Uso adequado dos recursos naturais e energia</li> <li>▪ Técnicas de arrumação de unidades habitacionais: abertura de cama, arrumação de gavetas, armário e malas, recolhimento de roupas usadas, transferência de pertences de apartamento</li> <li>▪ Técnicas de dobras de lençóis</li> </ul>			
<p><b>Operação de Governança – Estudo e Pesquisa</b></p>		<p><b>Atividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visitar Rouparia e Lavanderia e elaborar um fluxograma para roupas de funcionários e roupas de cama, mesa e banho buscando diferenças entre hotéis com lavanderia própria e terceirizada.</li> <li>▪ Entrevistar profissionais de Governança (camareira, supervisor de andar e governanta) e elaborar relatório analisando as prioridades em relação às tarefas e atribuições de cada profissional.</li> <li>▪ A partir de observação, listar a rotina de trabalho de cada setor/departamento Governança e verificar as diferenças entre os setores/departamentos de governança dos diferentes hotéis.</li> <li>▪ A partir de observação <i>in loco</i>, elaborar análise crítica verificando a adequação da</li> </ul>			28

		<p>camareira quanto à ergonomia e segurança do trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboração de um <i>check list</i> para arrumação de uma unidade habitacional.</li> </ul>			
Operação de Recepção			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes de modo garantir a qualidade e excelência no atendimento.</li> <li>▪ Realizar procedimentos e rotinas de check-in e check-out, conforme legislação em vigor, sistemas e normas da empresa.</li> <li>▪ Realizar procedimentos e rotinas de reservas, utilizando sistemas definidos pela empresa.</li> <li>▪ Alocar o hóspede em unidades habitacionais de forma estratégica, pensando operacionalmente e visando a rentabilidade do negócio.</li> </ul>		60

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas operacionais hoteleiros (tipo CM net soluções)</li> <li>▪ Procedimentos de check in e check out</li> <li>▪ Rotina da recepção: fechamento caixa, estornos, câmbio, acompanhantes etc.</li> <li>▪ Procedimentos e rotinas de reserva</li> <li>▪ Atendimento telefônico</li> <li>▪ Controle de bagagens</li> <li>▪ Procedimentos de mudanças de UH e para acompanhamento de hóspedes aos apartamentos</li> <li>▪ Segurança e privacidade</li> </ul>		
Operação de Recepção - Estudo e Pesquisa			<p><b>Atividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir da observação de todos os setores do Hotel descritos na Unidade Curricular de Front Office: Recepção, Portaria Social, Reserva e Back Office, elaborar lista de atividades desempenhadas em cada setor, comparando-os e apresentando a interdependência entre as áreas.</li> <li>▪ Entrevistar dois profissionais da área de Front Office e elaborar relatório sobre as funções desempenhadas pelo profissional e as dificuldades de sua rotina de trabalho.</li> <li>▪ A partir de entrevista, elaborar um comparativo do check list do recepcionista dos turnos da manhã, tarde e noite.</li> <li>▪ Observar o check in de diferentes perfis de hóspedes e elaborar relatório com similaridades e diferenças. Em sala de aula, realizar simulação com sistema operacional.</li> <li>▪ Elaborar relatório indicando elementos, instrumentos e sinalizações que comprovem as normas de Segurança e Privacidade dentro do meio de</li> </ul>		28

			hospedagem. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elaboração de um check list das atividades de um Recepcionista.</li></ul>		
--	--	--	---	--	--

<p><b>Operação de Eventos</b></p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar plano e cronograma do evento, considerando riscos, aspectos legais, impactos ao meio ambiente, custos e recursos materiais e financeiros.</li> <li>▪ Organizar e preparar salas e salões de eventos, de acordo com as ordens de serviço.</li> <li>▪ Aplicar as boas práticas de higiene e segurança alimentar no transporte, manipulação e armazenagem de alimentos, evitando a contaminação e racionalizando o processo de trabalho.</li> <li>▪ Preparar mise en place, aplicando as boas práticas de higiene.</li> <li>▪ Atuar em eventos, com ética e profissionalismo, aplicando as normas de participação e conduta, assim como as técnicas de cerimonial e protocolo, quando necessário.</li> </ul>	<p><b>68</b></p>
-----------------------------------	--	--	--	---	------------------

				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de eventos</li> <li>▪ Tipos de montagem de salas de eventos (espinha de peixe, escolar, imperial, etc.)</li> <li>▪ Ergonomia</li> <li>▪ Ordem de serviços</li> <li>▪ Operação de eventos</li> <li>▪ Normas sanitárias da ANVISA, do Ministério da Agricultura e órgãos de saúde do Estado e município.</li> <li>▪ Hábitos de higiene pessoal e dos materiais utilizados na vida profissional.</li> <li>▪ Tipos de contaminação alimentar</li> <li>▪ Mise-en-place</li> <li>▪ Ética e Profissionalismo: pontualidade; discrição (informações sobre os clientes) e sigilo (informações da empresa que representa)</li> <li>▪ Respeito à Diversidade Sociocultural e as diferenças individuais (ou pessoais).</li> <li>▪ Atendimento a pessoas com deficiência</li> <li>▪ Cerimonial Público e Privado</li> <li>▪ Formas de tratamento</li> <li>▪ Apresentação pessoal</li> <li>▪ Etiqueta profissional</li> </ul>	
Operação de Eventos – Estudo e Pesquisa				<p><b>Atividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pesquisar os departamentos envolvidos em um Evento realizado dentro de um hotel fazendo um levantamento das principais atividades desenvolvidas por cada um dos departamentos.</li> <li>▪ Elaboração de um check list para operação de eventos.</li> <li>▪ A partir da observação de equipe de eventos dentro de um hotel, elaborar um material com dicas e orientações práticas relacionadas às técnicas de comunicação, utilização de</li> </ul>	24

				<p>vocabulário técnico, apresentação pessoal e atendimento para o profissional da área de eventos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir da preparação e realização de um evento, elaborar uma análise crítica dos pontos positivos, negativos e a atuação da equipe durante cada uma dessas etapas.</li> </ul>	
<b>Duração total</b>					<b>320</b>