



**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

**Administração Central**  
**Unidade do Ensino Médio e Técnico**

**Nome da Instituição** Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
**CNPJ** 62823257/0001-09  
**Endereço** Rua dos Andradas, 140 – Santa Efigênia – CEP 01208-000 – São Paulo – SP  
**Telefone** (11) 3324-3300

## PLANO DE CURSO

### Habilitação Profissional de **Técnico em HOSPEDAGEM**

**Número do Plano: 969**  
**Eixo Tecnológico:** Turismo, Hospitalidade e Lazer  
**Carga horária:** 800 horas

#### Histórico de Atualizações

| Data | Descrição                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"><li>Não existem atualizações (versão original).</li></ul> |

**Cetec**

Unidade do Ensino  
Médio e Técnico

Grupo de Formulação e de Análises Curriculares

**SUMÁRIO**

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO .....                                                                                                  | 4  |
| 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS .....                                                                                               | 5  |
| 2.1. Justificativa .....                                                                                                         | 5  |
| 2.2. Objetivos .....                                                                                                             | 6  |
| 2.3. Organização do Curso .....                                                                                                  | 7  |
| 3. REQUISITOS DE ACESSO .....                                                                                                    | 10 |
| 4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO E DAS QUALIFICAÇÕES .....                                                                    | 11 |
| 4.1. MÓDULO I: Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM .....                    | 13 |
| 4.2. MÓDULO II: Habilitação Profissional de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM .....                                                          | 16 |
| Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE GOVERNANÇA .....                                               | 16 |
| 5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR .....                                                                                                  | 20 |
| 5.1. Estrutura Modular .....                                                                                                     | 20 |
| 5.2. Itinerário Formativo .....                                                                                                  | 21 |
| 5.3. Proposta de Carga Horária por Componente Curricular .....                                                                   | 22 |
| 5.3.1. MÓDULO I: Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM .....                  | 22 |
| 5.3.2. MÓDULO II: Habilitação Profissional de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM .....                                                        | 23 |
| Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE GOVERNANÇA .....                                               | 23 |
| 5.4. Componentes Curriculares da Formação Técnica e Profissional .....                                                           | 24 |
| 5.4.1. MÓDULO I: Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM .....                  | 24 |
| 5.4.2. MÓDULO II: HABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICO EM HOSPEDAGEM .....                                                        | 40 |
| QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DE ASSISTENTE DE GOVERNANÇA .....                                               | 40 |
| 5.5. Metodologia de Elaboração e Reelaboração Curricular e Público-alvo da Educação Profissional .....                           | 55 |
| 5.6. Enfoque Pedagógico .....                                                                                                    | 56 |
| 5.7. Trabalho de Conclusão de Curso – TCC .....                                                                                  | 56 |
| 5.7.1. Orientação .....                                                                                                          | 57 |
| 5.8. Prática Profissional .....                                                                                                  | 57 |
| 5.9. Estágio Supervisionado .....                                                                                                | 58 |
| 5.10. Novas Organizações Curriculares .....                                                                                      | 59 |
| A nova organização curricular proposta entrará em vigor após a homologação pelo Órgão de Supervisão Educacional do Ceeteps. .... | 59 |
| 6. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES .....                                                  | 60 |
| 7. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM .....                                                                                  | 61 |
| 8. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS .....                                                                                              | 63 |
| 8.1. Bibliografia .....                                                                                                          | 73 |
| 9. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO .....                                                                                               | 75 |
| 9.1. Titulações docentes por componente curricular .....                                                                         | 75 |
| 10. CERTIFICADOS E DIPLOMA .....                                                                                                 | 85 |
| 11. PRAZO MÁXIMO PARA INTEGRALIZAÇÃO .....                                                                                       | 86 |
| 12. PARECER TÉCNICO .....                                                                                                        | 87 |
| 13. APÊNDICES .....                                                                                                              | 91 |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Portaria de Designação.....      | 91 |
| Aprovação do Plano de Curso..... | 92 |
| Portaria Normativa .....         | 93 |
| Matrizes Curriculares.....       | 94 |

**1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO**

|                         |                                                  |
|-------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Data</b>             |                                                  |
| <b>Número do Plano</b>  | 969                                              |
| <b>Eixo Tecnológico</b> | Turismo, Hospitalidade e Lazer                   |
| <b>Tipo de ensino</b>   | Ensino Técnico Concomitante/Subsequente ao Médio |
| <b>Modalidade</b>       | Presencial                                       |
| <b>Período</b>          | Parcial (manhã, tarde ou noite)                  |

|                        |                                                                                                                                                                          |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Habilitação</b>  | Habilitação Profissional de Técnico em HOSPEDAGEM                                                                                                                        |
| <b>Carga horária</b>   | 800 horas (Módulos I + II + III)                                                                                                                                         |
| <b>Estágio</b>         | -                                                                                                                                                                        |
| <b>TCC</b>             | 120 horas                                                                                                                                                                |
| <b>2. Qualificação</b> | Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de Recepcionista em Meios de Hospedagem<br>Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de Assistente de Governança |
| <b>Carga horária</b>   | 800 horas (Módulos I + II)                                                                                                                                               |
| <b>Estágio</b>         | -                                                                                                                                                                        |

**Presidente do Conselho Deliberativo**

Clóvis Dias

**Diretora Superintendente**

Clóvis Dias

**Vice-diretor Superintendente**

Maycon Geres

**Chefe de Gabinete**

Otávio Moraes

**Coordenador do Ensino Médio e Técnico**

Almério Melquíades de Araújo

**Diretor do Grupo de Formulação e de Análises Curriculares**

Gilson Rede

**Organização, colaboração e consultoria**

Adriano Paulo Sasaki

Andréa Marquezini

Dayse Victoria da Silva Assumpção

Elaine Cristina Cendretti

Joyce Maria da Sylva Tavares Bartelega

Luciano Carvalho Cardoso

Marcio Prata

Meiry Aparecida de Campos

Milena Ianka de Lima

Talita Trejo Silva Fernandes

Professora responsável pelo Eixo Tecnológico:

Esmeralda Macedo Serpa

Professores Especialistas:

Ana Carolina Barbosa Angeli

André Alberto Caciatore

Henrique Santos do Nascimento

Vânia Gutierrez Siems Bonatto

Parceiros:

Felipe Bueno Furquim (Pousada Acalanto)

## 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

### 2.1. Justificativa

Muitos fatores fazem da indústria do turismo uma oportunidade de desenvolvimento socioeconômico em uma região, estado ou nação. Diversas localidades têm o turismo e toda rede de estabelecimentos do *trade* consolidados como fonte de renda e emprego para a população e como ensejo para a movimentação e crescimento econômico. O crescimento desse setor é fruto da estruturação de uma ampla rede que envolve novas áreas de comunicação e transportes globais decorrentes da internacionalização da economia, melhoria de condições de vida da população mundial e incorporação de novos destinos turísticos. Nesse sentido, a rede hoteleira apresenta-se como parte fundamental e estratégica para todos os segmentos do turismo.

O último anuário estatístico de turismo disponibilizado pelo Ministério do Turismo, em sua plataforma virtual oficial de divulgação, publicado em 2020, tendo 2019 como ano base, mostra que existem, oficialmente cadastrados, no país, um total de 14.148 estabelecimentos hoteleiros, totalizando 1.323.175 leitos, dados esses que estão excluindo os equipamentos extra hoteleiros, como campings, motéis e outras estruturas que abrigam hóspedes e, conseqüentemente, também demandam de profissionais da área.

Esse mesmo documento aponta que apenas na área de hospedagem, alimentação, cultura e lazer, inserem-se mais de 2,1 milhões de ocupações formais e que a imensa maioria destes trabalhadores têm formações de nível médio. É importante ressaltar que mais de 50% destas ocupações estão sediadas na região Sudeste.

Uma parceria entre o Ministério do Turismo e o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) divulgada em julho de 2022 trouxe importantes dados orientadores do mercado de turismo, apresentando mais de 12,3 milhões de viagens registradas apenas em 2021, sendo 99,3% delas dentro do país e colocando o setor de Hospedagem como responsável pela maior parte dos gastos dos viajantes. Nesse contexto é importante ressaltar que, como destino escolhido, o Estado de São Paulo representou 20,6% dos destinos.

O boletim de inteligência de atração de investimentos em turismo publicado pelo Ministério do Turismo, aponta que o setor apresenta boa perspectiva de crescimento, sobretudo no setor de acomodações:

No documento Panorama da Hotelaria Brasileira, publicado em maio de 2022, foram mapeados 124 novos hotéis, representando oferta de 18.806 novas Unidades Habitacionais, com cerca de R\$ 5,3 bilhões (ou US\$ 1,6 bilhões, em dezembro de 2022) de investimentos para empreendimentos com abertura até 2026. (Boletim de inteligência de atração de investimentos em turismo, volume IV, 2022, p.25)

O cenário atual está se fundamentando em um momento pós isolamento social em virtude da pandemia do COVID 19; nesse contexto, novas perspectivas são apresentadas, como a diversificação do formato de oferta e venda de serviços de hospedagem, consolidação do conceito de hospitalidade em outros espaços como hospitais e clínicas de saúde, por exemplo, além de maior preocupação com as questões socioambientais, de inclusão e diversidade social.

Ao analisar as Diretrizes Nacionais para a Qualificação do Turismo produzidas pelo Ministério do Turismo, fica clara a urgência de articulação entre os setores públicos e privados e o aumento da oferta de profissionais qualificados, principalmente nos âmbitos técnico-operacional e de gestão (MTUR, 2015). Dessa forma, as demandas, tendências e perspectivas atuais apresentam novos desafios e oportunidades de crescimento para o profissional do setor e sinalizam a necessidade de readequação dos cursos da área de Hospedagem. A habilitação profissional de Técnico em Hospedagem tem por objetivo proporcionar aos estudantes conhecimento e práticas que os levem a se apropriarem de tecnologias, articulando conceitos e metodologias, estratégias e avanços técnico-mercadoológicos adicionados a novos recursos humanos, a fim de corresponder, de maneira eficiente, a critérios, normas e sistemas específicos presentes neste segmento.

### Fontes de Consulta:

ARAÚJO, Almério Melquíades de. DEMAI, Fernanda Mello. PRATA, Marcio. Missão, Concepções e Práticas do Grupo de Formulação e Análises Curriculares (Gfac). Uma Síntese do Laboratório de Currículo do Centro Paula Souza [S.l.]: 2016. Disponível em: <<http://cpscetec.com.br/cpscetec/arquivos/2014/missao.pdf>>. Acesso em: 6 fev. 2017.

BRASIL. Ministério do Turismo. Anuário Estatístico de Turismo. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/observatorio/anuario-estatistico>>. Acesso em: 6 fev. 2017.

BRASIL. Ministério do Turismo. Pesquisa. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/brasil-registra-12-3-milhoes-de-viagens-em-2021-com-r-9-8-bilhoes-injetados-na-economia#:~:text=Isso%20porque%20o%20registro%20de,%2C7%25%2C%20em%202021>>. Acesso em: 07 de março de 2023

BRASIL. Ministério do Turismo. Portal de Investimentos. Disponível em: <<https://investimento.turismo.gov.br/dados-e-informacoes/>>. Acesso em: 07 mar. 2023

CENTRO PAULA SOUZA. Missão, Visão, Objetivos e Diretrizes. Disponível em: <<http://www.cps.sp.gov.br/quem-somos/missao-visao-objetivos-e-diretrizes/>>. Acesso em: 19 out. 2016.

DEMAI, Fernanda Mello. Livro das Competências Profissionais: A síntese dos 90 cursos técnicos e das 115 qualificações oferecidas pelo Centro Paula Souza. São Paulo: Centro Paula Souza, 2009.

Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB). Setor hoteleiro planeja investir R\$ 12,8 bi até 2020. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/turismo/2015/03/setorhoteleiro-planeja-investir-r-12-8-bi-ate-2020>>. Acesso em 05 março 2023. • MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR). Diretrizes Nacionais para a Qualificação em Turismo. Brasília, 2015.

## 2.2. Objetivos

O curso de **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM** tem como objetivos capacitar o aluno para:

- Coordenar as áreas operacionais dos meios de hospedagem.
- Utilizar tecnologias e processos criativos e inovadores adequados às necessidades atuais do mercado de trabalho.
- Respeitar a pluralidade e diversidade cultural e atuar comprometido com o desenvolvimento sustentável.
- Acompanhar, orientar e realizar procedimentos de higienização, controle e arrumação de ambientes de hospedagem e/ou que requerem serviços de hospitalidade.

### 2.3. 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 levaram o Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, sob a coordenação do Prof. Almério Melquíades de Araújo, Coordenador do Ensino Médio e Técnico, a instituir o “Laboratório de Currículo” com a finalidade de atualizar, elaborar e reelaborar os Planos de Curso das Habilitações Profissionais oferecidas por esta instituição, bem como cursos de Qualificação Profissional e de Especialização Profissional Técnica de Nível Médio exigidos pelo mundo de trabalho.

Especialistas, docentes e gestores educacionais foram reunidos no Laboratório de Currículo para estudar e analisar o Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos (MEC) e a CBO – Classificação Brasileira de Ocupações (Ministério do Trabalho). Uma sequência de encontros de trabalho, previamente agendados, possibilitou reflexões, pesquisas e posterior construção curricular alinhada a este mercado.

Entendemos o “Laboratório de Currículo” como o processo e os produtos relativos à pesquisa, ao desenvolvimento, à implantação e à avaliação de currículos escolares pertinentes à Educação Profissional Técnica de Nível Médio.

Partimos das leis federais brasileiras e das leis estaduais (Estado de São Paulo) que regulamentam e estabelecem diretrizes e bases da educação, juntamente com pesquisa de mercado, pesquisas autônomas e avaliação das demandas por formação profissional.

O departamento que oficializa as práticas de Laboratório de Currículo é o Grupo de Formulação e Análises Curriculares (Gfac), dirigido pelo Professor Gilson Rede, desde abril de 2020.

No Gfac, definimos Currículo de Educação Profissional Técnica de Nível Médio como esquema teórico-metodológico que direciona o planejamento, a sistematização e o desenvolvimento de perfis profissionais, atribuições, atividades, competências, habilidades, bases tecnológicas, valores e conhecimentos, organizados por eixo tecnológico

/área de conhecimento em componentes curriculares, a fim de atender a objetivos da Formação Profissional de Nível Médio, de acordo com as funções do mercado de trabalho e dos processos produtivos e gerenciais, bem como as demandas sociopolíticas e culturais, as relações e atores sociais da escola.

As formas de desenvolvimento dos processos de ensino-aprendizagem e de avaliação foram planejadas para assegurar uma metodologia adequada às competências profissionais propostas no plano de curso.

**Fontes de Consulta:**

1. **BRASIL** Ministério da Educação. **Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos**. 4. ed. Brasília: MEC: 2022. Eixo Tecnológico: **Turismo, Hospitalidade e Lazer**. Disponível em: <<https://cbo.mte.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 22 mar. 2024.
2. **BRASIL** Ministério do Trabalho e do Emprego – Classificação Brasileira de Ocupações – CBO 2002 – Síntese das ocupações profissionais. Disponível em: <<https://cbo.mte.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 22 mar. 2024.

| Títulos                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4221 – RECEPCIONISTAS</b>                                                                                                  |
| 4221-20 – Recepcionista de Hotel - Guest Relations, Recepcionista caixa, Recepcionista Concierge.                             |
| <b>5174 – PORTEIRO</b>                                                                                                        |
| 5174-05 – Porteiro (hotel) - Atendente de portaria de hotel, Capitão porteiro.                                                |
| <b>5133 – CAMAREIROS, ROUPEIROS E AFINS</b>                                                                                   |
| 5133-15 – Camareiro de hotel - Arrumadeira de hotel, Arrumador de hotel, Camareira de hotel.                                  |
| <b>5101 – SUPERVISORES DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE, TURISMO, HOTELARIA E ADMINISTRAÇÃO DE EDIFÍCIOS</b>                        |
| 5101-15 – Supervisor de andar - Encarregado de andar.                                                                         |
| <b>5134 – TRABALHADORES NO ATENDIMENTO EM ESTABELECIMENTOS DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO, BEBIDAS E HOTELARIA</b>                |
| 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.

### 3. REQUISITOS DE ACESSO

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

O processo classificatório será divulgado por edital público, com indicação dos requisitos, condições e sistemática do processo, assim como o número de vagas oferecidas.

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

- Linguagens e suas Tecnologias;
- Matemática e suas Tecnologias;
- Ciências Humanas e Sociais Aplicadas;
- Ciências da Natureza e suas Tecnologias.

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

O acesso aos demais módulos ocorrerá por avaliação de competências adquiridas no trabalho, por aproveitamento de estudos realizados ou por reclassificação.

#### 4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO E DAS QUALIFICAÇÕES

##### Habilitação Profissional de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

O **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM** é o profissional que realiza atividades de recepção, reserva, governança, mensageria e *concièrgerie* em meios de hospedagem. Executa serviços de atendimento e suporte aos clientes e supervisiona a manutenção de ambientes e equipamentos. Executa ainda serviços de andares, *room service*, montagem de coffee break e ambientação de espaços para eventos e recreação, valorizando as características culturais, históricas e ambientais do local de sua atuação, em consonância com as necessidades de clientes e fornecedores. Atua também no atendimento direto ao cliente em outros estabelecimentos que requerem serviços de hospitalidade.

##### Perfil Empreendedor

O Técnico em Hospedagem possui perfil empreendedor interno com foco na execução e controle. Atuando, sobretudo, junto aos setores de recepção e governança de meios de hospedagem, apresenta autoconfiança na execução de processos e é capaz de contribuir para decisões táticas. No desenvolvimento do exercício profissional, aplica princípios de exigência de qualidade e eficiência, demonstra comprometimento com a equipe de trabalho e possui autonomia para tomar decisões operacionais.

##### MERCADO DE TRABALHO

- Navios, cruzeiros e embarcações.
- Serviços de alimentação e similares.
- Hospitais, clínicas e casas de repouso.
- Hospedarias, estalagens, acampamentos e acantonamentos, hospedagem compartilhada.
- Hotéis, resorts, motéis, SPAs, pousadas, albergues, colônias de férias, flats, condomínios residenciais e de lazer.
- Empresas prestadoras de serviços na área de Hospedagem e Eventos, estabelecimentos comerciais e consultorias do setor.

Ao concluir a Habilitação Profissional de **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM**, o aluno deverá ter construído as seguintes competências profissionais:

##### MÓDULO I

- Aplicar técnicas de serviços no setor de alimentos e bebidas.
- Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional.
- Utilizar técnicas de atendimento de recepção, reservas e mordomia.
- Analisar as características do setor de alimentação nos meios de hospedagem.

- Identificar estruturas gramaticais básicas de cada tipo de texto na língua inglesa.
- Analisar as diárias com as tipologias das unidades habitacionais e estrutura física.
- Identificar estruturas gramaticais básicas de cada tipo de texto na língua espanhola.
- Utilizar os princípios da hospitalidade no acolhimento de hóspedes e clientes de saúde.
- Calcular taxa de ocupação, RevPAR e diária média por unidade habitacional e por pessoa.
- Comunicar-se, oralmente e por escrito, utilizando a terminologia técnico-científica da profissão.
- Articular o conhecimento da língua inglesa nas situações cotidianas nos meios de hospedagem.
- Articular o conhecimento da língua espanhola nas situações cotidianas dos meios de hospedagem.
- Apropriar-se da língua inglesa como instrumento de acesso à informação e à comunicação profissional.
- Selecionar plataformas para publicação de conteúdo na internet e gerenciamento de dados e informações.
- Pesquisar e analisar informações da área de Hospedagem, em diversas fontes, convencionais e eletrônicas.
- Analisar sistemas operacionais e programas de aplicação necessários à realização de atividades na área profissional.
- Avaliar os recursos de prevenção de acidentes nas atividades recreativas e o perfil adequado do profissional.
- Analisar as características dos meios de hospedagem e a função do setor hoteleiro na cadeia produtiva do Turismo.
- Analisar e produzir textos da área profissional de atuação, em língua inglesa, de acordo com normas e convenções específicas.
- Planejar programação de atividades de lazer e recreação para os diversos perfis de clientes / turistas, espaços e equipamentos.
- Desenvolver textos técnicos, comerciais e administrativos aplicados à área de Hospedagem, de acordo com normas e convenções específicas.
- Analisar textos técnicos, administrativos e comerciais da área de Hospedagem por meio de indicadores linguísticos e de indicadores extralinguísticos.
- Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional, identificando equivalências entre português e inglês (formas equivalentes do termo técnico).

## MÓDULO II

- Executar ações de marketing.
- Planejar as fases pré, trans e pós-evento.
- Analisar características de tipologias de eventos.
- Identificar técnicas de comunicação oral e escrita, em inglês.
- Analisar os cargos e funções do departamento de governança.
- Identificar técnicas de comunicação oral e escrita, em espanhol.
- Avaliar as demandas do cliente/hóspede no setor de Governança.

- Aplicar conceitos de gestão em empreendimentos de hospedagem.
- Avaliar as fontes e recursos necessários para o desenvolvimento de projetos.
- Analisar informações e dados obtidos de pesquisas empíricas e bibliográficas.
- Avaliar, de forma qualitativa e quantitativa, a execução e os resultados obtidos.
- Interpretar as ações comportamentais orientadas para a realização do bem comum.
- Executar procedimentos técnicos e rotinas de higienização e arrumação de ambientes.
- Analisar as ações comportamentais no contexto das relações trabalhistas e de consumo.
- Planejar as fases de execução de projetos com base na natureza e na complexidade das atividades.
- Contextualizar a aplicação das ações éticas aos campos do direito constitucional e legislação ambiental.
- Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados no âmbito da área profissional.
- Utilizar a língua espanhola como instrumento de acesso a informações a outras culturas e grupos sociais, com ênfase na área de Hospitalidade.
- Utilizar a língua inglesa como instrumento de acesso a informações a outras culturas e grupos sociais, com ênfase na área de Hospitalidade.

#### 4.1. MÓDULO I: Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

O **RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM** é o profissional que recepciona e presta serviços de apoio a clientes, pacientes, hóspedes, visitantes e passageiros; presta atendimento por telefone, e-mail e aplicativos de mensagens e fornece informações em consultórios, hotéis, hospitais, bancos, aeroportos e outros estabelecimentos. Recebe clientes e visitantes, averigua suas necessidades, agenda e reserva serviços. Observa normas internas de segurança. Fecha contas e estadas de clientes e planeja a rotina de trabalho.

##### ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

- Executar rotina operacional do *front desk*.
- Planejar e executar atividades de lazer e recreação.
- Ofertar produtos e serviços relativos aos setores hoteleiros.
- Preencher formulários, relatórios e fichas técnicas do setor.
- Manter-se atualizado em relação à área de atuação profissional.
- Gerar percepção de acolhimento no visitante em ambientes públicos, comerciais e virtuais.
- Atender conforme as técnicas de serviço no setor de restaurante, *room service* e coffee break.
- Utilizar sistemas de reservas, aplicativos e softwares para as operações realizadas no setor hoteleiro.

- Comunicar-se com clientes e fornecedores, utilizando vocabulário técnico específico da área profissional.
- Pesquisar informações pertinentes à função em órgãos públicos e entidades do setor de Turismo e Hospitalidade.
- Comunicar-se em contextos profissionais em língua estrangeira, utilizando a terminologia técnico-científica da área profissional.
- Divulgar informações, de forma clara e objetiva, no desenvolvimento de atividades e/ou eventos, considerando o público-alvo.
- Comunicar-se em contextos profissionais em língua estrangeira, utilizando a terminologia técnico- científica da área profissional.

### **COMPETÊNCIAS PESSOAIS / SOCIOEMOCIONAIS**

- Evidenciar autodomínio.
- Demonstrar autonomia intelectual.
- Demonstrar capacidade de análise e observação.
- Evidenciar empatia em processos de comunicação.
- Demonstrar capacidade de lidar com situações novas e inusitadas.
- Demonstrar capacidade de usar perspectivas e raciocínios criativos.
- Evidenciar iniciativa e flexibilidade para adaptar-se a novas dinâmicas.
- Revelar capacidade e interesse na construção de relacionamentos profissionais.
- Responder com empatia a emoções e necessidades manifestadas por outras pessoas.
- Apresentar argumentos logicamente encadeados a respeito de um determinado assunto.
- Evidenciar capacidade de apresentar proposições consistentes para resolver problemas enfrentados em situações de trabalho.

### **ÁREA DE ATIVIDADES**

#### **A – ATENDER HÓSPEDES**

- Efetuar reservas.
- Triar entrada de visitantes.
- Indicar atividades de lazer.
- Realizar check-in, check-out.
- Providenciar serviços de mordomia.
- Informar sobre os serviços do hotel.
- Atender telefonemas internos e externos.
- Personalizar o atendimento aos hóspedes.
- Recepcionar e acolher hóspedes, clientes e visitantes.
- Apresentar apartamentos e equipamentos disponíveis.
- Acompanhar entradas e saídas dos hóspedes durante a estada.
- Lançar débito de serviços de lavanderia e de consumo de frigobar.
- Fornecer e receber o formulário de avaliação de serviços prestados.
- Informar sobre os atrativos e serviços turísticos do município e região.

- Controlar o depósito de bagagens e conduzir as bagagens até o apartamento.

## **B – ACOLHER O CLIENTE INTERNO E EXTERNO NOS DIVERSOS ESTABELECIMENTOS DE HOSPITALIDADE**

- Informar sobre normas e procedimentos.
- Interagir com os diversos departamentos.
- Promover conforto e bem-estar ao cliente.
- Auxiliar o hóspede com informações diversas.
- Zelar pela segurança dos hóspedes e visitantes.

## **C – ACOLHER O CLIENTE EM RESTAURANTES**

- Acomodar os clientes à mesa.
- Apresentar cardápio e oferecer sugestões.
- Servir a mesa conforme as modalidades de serviço.

## **D – ORGANIZAR O TRABALHO EM RESTAURANTES**

- Montar *couvert*.
- Executar o *room service*.
- Realizar *mise-en-place* de salão e de mesas.
- Montar buffet frio, quente, sobremesa e coffee break.

## **E – PLANEJAR E REALIZAR ATIVIDADES RECREATIVAS**

- Organizar equipe.
- Promover atividades lúdicas.
- Elaborar e agendar programação recreativa para diferentes públicos.
- Definir cronograma e espaços físicos para a realização de atividades.
- Conduzir atividades recreativas de acordo com a diversidade do público.
- Respeitar as situações e características de riscos e segurança dos clientes.

## **F – UTILIZAR OS SISTEMAS INFORMATIZADOS COMO FERRAMENTAS DE PESQUISA E ATUAÇÃO NA ÁREA**

- Elaborar apresentações.
- Elaborar planilhas para divulgação de dados.
- Pesquisar aplicativos e softwares que possam contribuir para a área de Serviços de Hospedagem.

## **G – COMUNICAR-SE NO CONTEXTO DA ÁREA PROFISSIONAL EM LÍNGUA MATERNA – PORTUGUÊS**

- Redigir documentos técnicos pertinentes à área, em português.

- Pesquisar vocabulário técnico da área e respectivos conceitos, em português e, em casos específicos, em língua estrangeira.
- Comunicar-se no contexto da área profissional, utilizando a terminologia técnica, científica e tecnológica da área de Serviços de Hospedagem.

## **H – COMUNICAR-SE NO CONTEXTO DA ÁREA PROFISSIONAL EM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS – INGLÊS E ESPANHOL**

- Pesquisar vocabulário técnico da área e respectivos conceitos, em inglês e espanhol.
- Correlacionar termos técnicos, científicos e tecnológicos às formas equivalentes em língua portuguesa, em inglês e espanhol.

### **4.2. MÓDULO II: Habilitação Profissional de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM**

#### **Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE GOVERNANÇA**

O **ASSISTENTE DE GOVERNANÇA** é o profissional que auxilia na supervisão das rotinas de arrumação, limpeza e reposição de itens. Atende as dúvidas e reclamações dos hóspedes, a fim de obter a satisfação dos clientes. Administra inventário de enxovais e uniformes, controla estoques de produtos necessários para as atividades das equipes, distribui tarefas e mantém contato com as áreas interligadas à governança. Apóia as tarefas administrativas do setor de Governança e elabora escalas de trabalho e de férias.

#### **ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES**

- Atender o cliente em serviços de hospitalidade.
- Propor projetos relacionados à área de Hospitalidade.
- Promover a cultura organizacional junto à equipe de trabalho.
- Atuar de acordo com princípios éticos nas relações de trabalho.
- Planejar, organizar e executar eventos em espaços de hospitalidade.
- Realizar rotinas administrativas em empreendimentos de hospitalidade.
- Identificar mercados emergentes e oportunidades de empreender em estabelecimentos de hospedagem.
- Inteirar-se sobre normas regulamentadoras que garantam segurança aos hóspedes e equipes de trabalho.
- Orientar o cliente no cumprimento de normas e procedimentos de segurança durante a prestação de serviços.
- Operacionalizar a rotina de higienização e arrumação das unidades habitacionais, das áreas sociais e de serviços.
- Comunicar-se em contextos profissionais em língua estrangeira, utilizando a terminologia técnica científica da área profissional.
- Comunicar-se em contextos profissionais em língua estrangeira, utilizando a terminologia técnico científica da área profissional.



### **ATRIBUIÇÕES EMPREENDEDORAS**

- Apresentar autoconfiança na execução de processos.
- Demonstrar comprometimento com equipe e trabalho.
- Aplicar princípios de exigência de qualidade e eficiência.

### **COMPETÊNCIAS PESSOAIS / SOCIOEMOCIONAIS**

- Evidenciar autodomínio.
- Assumir responsabilidade pelos atos praticados.
- Demonstrar capacidade de análise e observação.
- Evidenciar empatia em processos de comunicação.
- Evidenciar responsabilidade e senso de organização.
- Revelar capacidade para escutar atentamente seu interlocutor.
- Demonstrar capacidade de lidar com situações novas e inusitadas.
- Revelar capacidade e interesse na construção de relacionamentos.
- Demonstrar capacidade de administrar conflitos e gerir imprevistos.
- Demonstrar autoconfiança na execução de procedimentos que envolvam duração.
- Responder com empatia a emoções e necessidades manifestadas por outras pessoas.
- Demonstrar capacidade de adotar, em tempo hábil, a solução mais adequada entre possíveis alternativas.

### **ÁREA DE ATIVIDADES**

#### **A – SUPERVISIONAR A ARRUMAÇÃO DE APARTAMENTOS E DEMAIS ÁREAS SOCIAIS E DE SERVIÇOS**

- Preparar aposentos personalizados.
- Vistoriar apartamentos e outras áreas.
- Supervisionar troca de unidades habitacionais.
- Bloquear apartamentos para reparos de manutenção.
- Cuidar da manutenção da decoração das áreas sociais.
- Conferir consumo de produtos para reposição de frigobar.
- Averiguar estado de conservação de móveis, equipamentos e utensílios.
- Orientar e acompanhar limpeza e arrumação das áreas de hospedagem, das áreas sociais e áreas de serviços.

#### **B – CONTROLAR SERVIÇOS DE LAVANDERIA E ROUPARIA**

- Controlar consumo de materiais de limpeza.
- Inventariar enxovais de cama, mesa e banho.
- Verificar estado dos enxovais de cama, mesa e banho.

- Fiscalizar o processo de lavagem de roupa de hóspedes, do enxoval de cama, mesa e banho e uniformes dos funcionários.
- Monitorar a quantidade e a qualidade de uniformes de funcionários, roupas de hóspedes e enxoval de cama, mesa e banho lavados por terceiros.

### **C – AUXILIAR NO PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS**

- Assessorar na organização de eventos.
- Acompanhar os trâmites físico-financeiros do evento.
- Organizar e acompanhar a logística dos eventos.
- Agir de acordo com as regras de etiqueta profissional e utilizar normas de cerimonial e protocolo de acordo com a tipologia do evento.
- Elaborar relatórios técnicos de acompanhamento e/ou resultados do projeto.
- Operacionalizar serviços e produtos relacionados ao segmento de eventos.
- Organizar atividades sociais para os participantes do evento e seus acompanhantes.
- Selecionar empresas prestadoras de serviços de apoio a eventos.

### **D – EXECUTAR ROTINAS ADMINISTRATIVAS**

- Elaborar relatórios.
- Controlar documentação.
- Acompanhar fluxo de caixa.
- Divulgar produtos e serviços.
- Atender requisições internas.
- Receber e conferir mercadorias.
- Controlar estoque de materiais de consumo.
- Atualizar cadastro de perfis e histórico de hóspedes.
- Solicitar serviços de manutenção em instalações, móveis e equipamentos.
- Zelar pela observância das normas de segurança e da cultura organizacional.
- Orçar e adquirir mercadorias necessárias ao funcionamento do estabelecimento.

### **E – TRABALHAR COM SEGURANÇA**

- Seguir normas técnicas.
- Avaliar possibilidades de riscos aos clientes e funcionários.

### **F – COMUNICAR-SE NO CONTEXTO DA ÁREA PROFISSIONAL EM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS – INGLÊS E ESPANHOL**

- Comunicar-se no contexto da área profissional, utilizando a terminologia técnica, científica e tecnológica da área, em línguas estrangeiras – inglês e espanhol.

## **G – PESQUISAR E MANTER-SE ATUALIZADO EM RELAÇÃO A PRINCÍPIOS DA ÉTICA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO**

- Pesquisar princípios referentes à ética nas relações de trabalho.
- Pesquisar e trabalhar conforme as legislações pertinentes à área profissional.

## 5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

### 5.1. Estrutura Modular

O currículo da Habilitação Profissional de **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM** foi organizado dando atendimento ao que determinam as legislações: Lei Federal 9394, de 20-12-1996; Resolução CNE/CEB 2, de 15-12-2020; Resolução CNE/CP 1, de 5-1-2021; Resolução SE 78, de 7-11-2008; Decreto Federal 5154, de 23-7-2004, alterado pelo Decreto 8.268, de 18-6-2014; Deliberação CEE 207/2022 e Indicação CEE 215/2022, assim como as competências profissionais identificadas pelo Ceeteps, com a participação da comunidade escolar e de representantes do mundo do trabalho.

A organização curricular da Habilitação Profissional de **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM** está de acordo com o Eixo Tecnológico de **Turismo, 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.

- Assessorar na organização de eventos.
- Organizar e acompanhar a logística dos eventos.
- Acompanhar os trâmites físico-financeiros do evento.
- Selecionar empresas prestadoras de serviços de apoio a eventos.
- Operacionalizar serviços e produtos relacionados ao segmento de eventos.
- Elaborar relatórios técnicos de acompanhamento e/ou resultados do projeto.
- Organizar atividades sociais para os participantes do evento e seus acompanhantes.
- Agir de acordo com as regras de etiqueta profissional e utilizar normas de cerimonial e protocolo de acordo com tipologia do evento.

Os módulos, assim constituídos, representam importantes instrumentos 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.

## 5.2. Itinerário Formativo

O curso de **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM** é composto por 2 (dois) módulos.

O aluno que cursar o MÓDULO I concluirá a **Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**.

O aluno que cursar os MÓDULOS I e II concluirá a **Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE GOVERNANÇA**.

Ao completar os MÓDULOS I e II, o aluno receberá o diploma de **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM**, desde que tenha concluído, também, o Ensino Médio ou curso equivalente.



### 5.3. Proposta de Carga Horária por Componente Curricular

#### 5.3.1. MÓDULO I: Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de RECEPCIONISTA EM MEIOS DE 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 |                |                      |
| I.1 – Aplicativos Informatizados                 | 00            | 00            | 40                   | 50                         | 40         | 50          | 32             | 40                   |
| I.2 – Espanhol Instrumental I                    | 40            | 50            | 00                   | 00                         | 40         | 50          | 32             | 40                   |
| I.3 – Estudos de Turismo e Hospitalidade         | 60            | 50            | 00                   | 00                         | 60         | 50          | 48             | 40                   |
| I.4 – Inglês Instrumental I                      | 60            | 50            | 00                   | 00                         | 60         | 50          | 48             | 40                   |
| I.5 – Linguagem, Trabalho e Tecnologia           | 40            | 50            | 00                   | 00                         | 40         | 50          | 32             | 40                   |
| I.6 – Organização de Atividades Recreativas      | 00            | 00            | 60                   | 50                         | 60         | 50          | 48             | 40                   |
| I.7 – Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem | 00            | 00            | 100                  | 100                        | 100        | 100         | 80             | 80                   |
| I.8 – Serviços de Restaurante                    | 00            | 00            | 100                  | 100                        | 100        | 100         | 80             | 80                   |
| <b>Total</b>                                     | <b>200</b>    | <b>200</b>    | <b>300</b>           | <b>300</b>                 | <b>500</b> | <b>500</b>  | <b>400</b>     | <b>400</b>           |

**Observação:** Para o caso de turmas com 20% de Atividades Não Presenciais, seguem os componentes curriculares a serem desenvolvidos à distância (ANP):

**I.2 – Espanhol Instrumental I**

**I.3 – Estudos de Turismo e Hospitalidade**

### 5.3.2. MÓDULO II: Habilitação Profissional de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

#### Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE 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 – Espanhol Instrumental II                                                             | 40            | 50            | 00                   | 00                         | 40         | 50          | 32             | 40                   |
| II.2 – Ética e Cidadania Organizacional                                                     | 40            | 50            | 00                   | 00                         | 40         | 50          | 32             | 40                   |
| II.3 – Eventos em Meios de Hospedagem                                                       | 00            | 00            | 100                  | 100                        | 100        | 100         | 80             | 80                   |
| II.4 – Gestão em Governança                                                                 | 00            | 00            | 100                  | 100                        | 100        | 100         | 80             | 80                   |
| II.5 – Gestão em Meios de Hospedagem                                                        | 60            | 50            | 00                   | 00                         | 60         | 50          | 48             | 40                   |
| II.6 – Inglês Instrumental II                                                               | 60            | 50            | 00                   | 00                         | 60         | 50          | 48             | 40                   |
| II.7 – Planejamento e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem | 00            | 00            | 100                  | 100                        | 100        | 100         | 80             | 80                   |
| <b>Total</b>                                                                                | <b>200</b>    | <b>200</b>    | <b>300</b>           | <b>300</b>                 | <b>500</b> | <b>500</b>  | <b>400</b>     | <b>400</b>           |

**Observação:** Para o caso de turmas com 20% de Atividades Não Presenciais, seguem os componentes curriculares a serem desenvolvidos à distância (ANP):

**II.2 – Ética e Cidadania Organizacional**

**II.5 – Gestão em Meios de Hospedagem**

## 5.4. Componentes Curriculares da Formação Técnica e Profissional

### 5.4.1. MÓDULO I: Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

| I.1 – APLICATIVOS INFORMATIZADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Função:</b> Operação de computadores e de sistemas operacionais – <b>Classificação:</b> Execução                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>1. Analisar sistemas operacionais e programas de aplicação necessários à realização de atividades na área profissional.</p> <p>2. Selecionar plataformas para publicação de conteúdo na internet e gerenciamento de dados e informações.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>1.1 Identificar sistemas operacionais, softwares e aplicativos úteis para a área.</p> <p>1.2 Operar sistemas operacionais básicos.</p> <p>1.3 Utilizar aplicativos de informática gerais e específicos para o desenvolvimento das atividades na área.</p> <p>1.4 Pesquisar novas ferramentas e aplicativos de informática para a área.</p> <p>2.1 Utilizar plataformas de redes sociais, para publicação de conteúdo na internet.</p> <p>2.2 Identificar e utilizar ferramentas de armazenamento de dados na nuvem.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>1. Fundamentos de sistemas operacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos;</li> <li>Características;</li> <li>Funções básicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>personalização do sistema;</li> <li>criação, exclusão e navegação entre as pastas (diretórios) do computador.</li> </ul> </li> </ul> <p>2. Fundamentos de aplicativos de escritório</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ferramentas de processamento e edição de textos: <ul style="list-style-type: none"> <li>formatação básica;</li> <li>organogramas;</li> <li>desenhos;</li> <li>figuras;</li> <li>etiquetas.</li> </ul> </li> <li>Ferramentas para elaboração e gerenciamento de planilhas eletrônicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>formatação;</li> <li>fórmulas;</li> <li>funções;</li> <li>gráficos.</li> </ul> </li> <li>Ferramentas de apresentações: <ul style="list-style-type: none"> <li>elaboração de slides e técnicas de apresentação.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Armazenamento em nuvem: <ul style="list-style-type: none"> <li>sincronização, backup e restauração de arquivos;</li> <li>segurança de dados.</li> </ul> </li> <li>Aplicativos de produtividade em nuvem: <ul style="list-style-type: none"> <li>webmail, agenda, localização, pesquisa, notícias, fotos/vídeos, outros.</li> </ul> </li> </ul> <p>4. Noções básicas de redes de comunicação de dados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conceitos básicos de redes;</li> <li>Softwares, equipamentos e acessórios.</li> </ul> <p>5. Técnicas de pesquisa avançada na web</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisa por meio de parâmetros;</li> <li>Validação de informações por meio de ferramentas disponíveis na internet.</li> </ul> <p>6. Conhecimentos básicos para publicação de informações na internet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas para publicação de informações em redes sociais: <ul style="list-style-type: none"> <li>privacidade e segurança;</li> <li>produtividade em redes sociais;</li> <li>publicação de conteúdo;</li> <li>ferramentas de análise de resultados.</li> </ul> </li> </ul> |



**3. Conceitos básicos de gerenciamento eletrônico das informações, atividades e arquivos****Informações Complementares****Atribuição e Responsabilidade**

- Utilizar sistemas de reservas, aplicativos e softwares para as operações realizadas no setor hoteleiro.

**Valores e Atitudes**

- Incentivar o interesse na resolução de situações-problema.
- Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas.

**Competências Pessoais / Socioemocionais**

- Demonstrar capacidade de usar perspectivas e raciocínios criativos.
- Evidenciar capacidade de apresentar proposições consistentes para resolver problemas enfrentados em situações de trabalho.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **está prevista** divisão de classes em turmas.

**Carga horária (horas-aula)**

|                      |    |                      |    |                    |               |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|---------------|
| <b>Teórica</b>       | 00 | <b>Prática</b>       | 40 | <b>Total</b>       | 40 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b> | 00 | <b>Prática (2,5)</b> | 50 | <b>Total (2,5)</b> | 50 horas-aula |

## I.2 – ESPANHOL INSTRUMENTAL I

**Função:** Montagem de argumentos e elaboração de textos – **Classificação:** Execução

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                |  | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |  |    |             |  |               |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|----|-------------|--|---------------|--|
| 1. Identificar estruturas gramaticais básicas de cada tipo de texto na língua espanhola                                                                                                                                                   |  | 1.1 Utilizar normas e expressões idiomáticas na produção de textos, adequando a linguagem escolhida às regras gramaticais da língua espanhola.                                                                                                                                                   |               |  |    |             |  |               |  |
| 2. Articular o conhecimento da língua espanhola nas situações cotidianas dos meios de hospedagem.                                                                                                                                         |  | 2.1 Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com os hóspedes e clientes e nos procedimentos de hospedagem.<br>2.2 Aplicar termos técnicos da língua espanhola em situações cotidianas.                                                                                                       |               |  |    |             |  |               |  |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |    |             |  |               |  |
| 1. Linguagem e terminologia técnico-científica voltada para a área de Hospedagem e serviços de hospitalidade                                                                                                                              |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cargos do setor;</li><li>• Tipos de diárias;</li><li>• Tipologia de unidade habitacional (UH).</li></ul>                                                                                                                                                 |               |  |    |             |  |               |  |
| 2. Comunicar-se com os clientes/hóspedes <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumprimentos;</li><li>• Apresentações;</li><li>• Horários/números.</li></ul>                                                                             |  | 4. Aplicar as técnicas dos processos de hospedagem, em espanhol <ul style="list-style-type: none"><li>• Check-in, check-out e atendimento ao hóspede durante a estada;</li><li>• Atendimento telefônico a clientes internos e externos;</li><li>• Anotação e transmissão de mensagens.</li></ul> |               |  |    |             |  |               |  |
| 3. Vocabulário técnico <ul style="list-style-type: none"><li>• Orientação espacial;</li></ul>                                                                                                                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |    |             |  |               |  |
| Informações Complementares                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |    |             |  |               |  |
| <b>Atribuição e Responsabilidade</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicar-se em contextos profissionais em língua estrangeira, utilizando a terminologia técnico-científica da área profissional.</li></ul>                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |    |             |  |               |  |
| <b>Valores e Atitudes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estimular a comunicação as relações interpessoais.</li><li>• Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.</li></ul>                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |    |             |  |               |  |
| <b>Competências Pessoais / Socioemocionais</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evidenciar empatia em processos de comunicação.</li><li>• Revelar capacidade e interesse na construção de relacionamentos profissionais.</li></ul> |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |    |             |  |               |  |
| <b>Profissionais habilitados a ministrarem aulas:</b> Disponível em: <a href="http://crt.cps.sp.gov.br">http://crt.cps.sp.gov.br</a> .                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |    |             |  |               |  |
| <b>Divisão de classes em turmas:</b> Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, <b>não está prevista</b> divisão de classes em turmas.    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |    |             |  |               |  |
| 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 – ESTUDOS DE TURISMO E HOSPITALIDADE

**Função:** Planejamento de serviços de turismo e hospitalidade – **Classificação:** Planejamento

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Utilizar os princípios da hospitalidade no acolhimento de hóspedes e clientes de saúde.</p> <p>2. Analisar as características dos meios de hospedagem e a função do setor hoteleiro na cadeia produtiva do Turismo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>1.1 Pesquisar a evolução histórica da hospitalidade e seus aspectos conceituais.</p> <p>1.2 Identificar os atos de receber, hospedar, alimentar e entreter o cliente em diferentes ambientes.</p> <p>1.3 Identificar as expectativas e pontos de contato com o cliente em espaços de hospedagem.</p> <p>2.1 Distinguir os diferentes meios de hospedagem e espaços de saúde.</p> <p>2.2 Identificar os diversos departamentos, cargos e funções de equipamentos de hospedagem.</p> <p>2.3 Pesquisar as principais redes hoteleiras e as tendências do mercado de hospedagem.</p> <p>2.4 Identificar os equipamentos e serviços que compõem a cadeia produtiva do turismo.</p> <p>2.5 Utilizar a terminologia específica da área.</p>                        |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>1. Conceitos e aspectos históricos da Hospitalidade</p> <p>2. Domínios da Hospitalidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempos sociais: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ receber;</li> <li>✓ hospedar;</li> <li>✓ alimentar;</li> <li>✓ entreter.</li> </ul> </li> <li>• Espaços sociais: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ público;</li> <li>✓ comercial;</li> <li>✓ virtual;</li> <li>✓ doméstico.</li> </ul> </li> <li>• Aplicação dos tempos sociais em ambientes comerciais (hotéis, hospitais, entre outros)</li> </ul> <p>3. Os 5 Sentidos na Hospitalidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicação do conceito na criação de produtos e na prestação de serviços de hospitalidade.</li> </ul> <p>4. Turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos históricos;</li> <li>• Conceitos;</li> <li>• Segmentação;</li> <li>• Órgãos e entidades ligadas ao setor;</li> <li>• Oferta e demanda;</li> <li>• Cadeia produtiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ agências de turismo;</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ hostel;</li> <li>✓ <i>apart hotel</i>;</li> <li>✓ flat;</li> <li>✓ hotel fazenda;</li> <li>✓ hotel histórico;</li> <li>✓ hotel;</li> <li>✓ <i>lodge</i>;</li> <li>✓ pens. o;</li> <li>✓ pousada;</li> <li>✓ resort;</li> <li>✓ SPA;</li> <li>✓ cama e café;</li> <li>✓ colônia de férias;</li> <li>✓ hotel cassino;</li> <li>✓ hotel boutique;</li> <li>✓ motel;</li> <li>✓ casas de temporada;</li> <li>✓ hotel-cápsula</li> <li>✓ outros.</li> </ul> <p>6. Redes de hotéis nacionais, internacionais e independentes</p> <p>7. Legislação específica dos meios de hospedagem</p> <p>8. Estrutura organizacional de meios de hospedagem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamentalização;</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |    |                    |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|--------------------|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ serviços de alimentação;</li><li>✓ organizadoras de eventos;</li><li>✓ empresas de entretenimento;</li><li>✓ atrativos turísticos;</li><li>✓ meios de transporte;</li><li>✓ meios de hospedagem;</li><li>✓ outros.</li></ul> <p><b>5. Tipologia de meios de hospedagem</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ambientes de saúde:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ hospitais;</li><li>✓ clínicas;</li><li>✓ casas de repouso;</li><li>✓ <i>day-hospital</i>;</li><li>✓ outros.</li></ul></li><li>• Ambientes hoteleiros:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ acampamento;</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cargos e funções.</li></ul> <p><b>9. Perfil e expectativas dos hóspedes e clientes de saúde (pacientes, acompanhantes e visitantes)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A jornada do cliente e os pontos de contato.</li></ul> <p><b>10. Terminologia da área de Turismo e Hotelaria</b></p> <p><b>11. Perspectivas e tendências no setor de Hospedagem</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificações;</li><li>• Novos termos e formatos de prestação de serviços: <i>Short Stay, Long Stay, Staycation, Vacation Rentals, Workation, Room Office, Bleisure</i>, entre outros.</li><li>• Plataformas digitais e aplicativos de meios de hospedagem</li></ul> |                      |    |                    |               |
| <b>Informações Complementares</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |    |                    |               |
| <p><b>Atribuições e Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manter-se atualizado em relação à área de atuação profissional.</li><li>• Gerar percepção de acolhimento no visitante em ambientes públicos, comerciais e virtuais.</li><li>• Pesquisar informações pertinentes à função em órgãos públicos e entidades do setor de Turismo e Hospitalidade.</li></ul> <p><b>Valores e Atitudes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tratar com cordialidade.</li><li>• Estimular o interesse pela realidade que nos cerca.</li></ul> <p><b>Competências Pessoais / Socioemocionais</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Demonstrar autonomia intelectual.</li><li>• Demonstrar capacidade de análise e observação.</li></ul> <p><b>Profissionais habilitados a ministrarem aulas:</b> Disponível em: <a href="http://crt.cps.sp.gov.br">http://crt.cps.sp.gov.br</a>.</p> <p><b>Divisão de classes em turmas:</b> Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, <b>não está prevista</b> divisão de classes em turmas.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |    |                    |               |
| <b>Carga horária (horas-aula)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |    |                    |               |
| <b>Teórica</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Prática</b>       | 00 | <b>Total</b>       | 60 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Prática (2,5)</b> | 00 | <b>Total (2,5)</b> | 50 horas-aula |

## I.4 – INGLÊS INSTRUMENTAL I

**Função:** Montagem de argumentos e elaboração de textos – **Classificação:** Execução

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Apropriar-se da língua inglesa como instrumento de acesso à informação e à comunicação profissional.</p> <p>2. Analisar e produzir textos da área profissional de atuação, em língua inglesa, de acordo com normas e convenções específicas.</p> <p>3. Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional, identificando equivalências entre português e inglês (formas equivalentes do termo técnico).</p> <p>4. Identificar estruturas gramaticais básicas de cada tipo de texto na língua inglesa.</p> <p>5. Articular o conhecimento da língua inglesa nas situações cotidianas nos meios de hospedagem.</p> | <p>1.1 Comunicar-se, de forma oral, no ambiente de trabalho e no atendimento ao público, utilizando a língua inglesa.</p> <p>1.2 Selecionar estilos e formas de comunicar-se ou expressar-se, adequados ao contexto profissional, em língua inglesa.</p> <p>2.1 Empregar critérios e aplicar procedimentos próprios da interpretação e produção de texto da área profissional.</p> <p>2.2 Comparar e relacionar informações contidas em textos da área profissional nos diversos contextos de uso.</p> <p>2.3 Aplicar as estratégias de leitura e interpretação na compreensão de textos profissionais.</p> <p>2.4 Elaborar textos técnicos pertinentes à área de atuação profissional, em língua inglesa.</p> <p>3.1 Pesquisar e aplicar a terminologia da habilitação profissional/área profissional.</p> <p>3.2 Produzir pequenos glossários de equivalências (listas de termos técnicos e/ou científicos) entre português e inglês, relativos à área profissional/habilitação profissional.</p> <p>4.1 Utilizar normas e expressões idiomáticas na produção de textos, adequando a linguagem escolhida às regras gramaticais da língua inglesa.</p> <p>5.1 Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com os hóspedes e clientes e nos procedimentos de hospedagem.</p> <p>5.2 Aplicar termos técnicos da língua inglesa em situações cotidianas.</p> |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>1. Listening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compreensão auditiva de diversas situações no ambiente profissional: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ atendimento a clientes, colegas de trabalho e/ou superiores, pessoalmente ou ao telefone;</li> <li>✓ apresentação pessoal, da empresa e/ou de projetos.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2. Speaking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expressão oral na simulação de contextos de uso profissional:</li> </ul>                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vocabulário específico da área de atuação profissional.</li> </ul> <p><b>7. Textual Genres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dicionários;</li> <li>Glossários técnicos;</li> <li>Manuais técnicos;</li> <li>Folhetos para divulgação;</li> <li>Artigos técnico-científicos;</li> <li>Carta comercial;</li> <li>E-mail comercial;</li> <li>Correspondência administrativa.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |    |             |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----|-------------|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ atendimento a clientes, colegas de trabalho e/ou superiores, pessoalmente ou ao telefone.</li></ul> <p>3. Reading</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Estratégias de leitura e interpretação de textos;</li><li>Análise dos elementos característicos dos gêneros textuais profissionais;</li><li>Correspondência profissional e materiais escritos comuns ao eixo, como manuais técnicos e documentação técnica.</li></ul> <p>4. Writing</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Prática de produção de textos técnicos da área de atuação profissional; e-mails e gêneros textuais comuns ao eixo tecnológico.</li></ul> <p>5. Grammar Focus</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Compreensão e usos dos aspectos linguísticos contextualizados.</li></ul> <p>6. Vocabulary</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Terminologia técnico-científica;</li></ul>                                                                                                                                                        | <p>8. Linguagem e terminologia técnico-científica voltada para a área de Hospedagem e serviços de hospitalidade</p> <p>9. Comunicar-se com os clientes/hóspedes</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Cumprimentos;</li><li>Apresentações;</li><li>Horários/números.</li></ul> <p>10. Vocabulário técnico</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Orientação espacial;</li><li>Cargos do setor;</li><li>Tipos de diárias;</li><li>Tipologia de unidade habitacional (UH).</li></ul> <p>11. Aplicar as técnicas dos processos de hospedagem, em inglês</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Check-in, check-out e atendimento ao hóspede durante a estada;</li><li>Atendimento telefônico a clientes internos e externos;</li><li>Anotação e transmissão de mensagens.</li></ul> |               |    |             |               |
| Informações Complementares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |    |             |               |
| <p><b>Atribuição e Responsabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Comunicar-se em contextos profissionais em língua estrangeira, utilizando a terminologia técnico-científica da área profissional.</li></ul> <p><b>Valores e Atitudes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Estimular a comunicação nas relações interpessoais.</li><li>Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.</li></ul> <p><b>Competências Pessoais / Socioemocionais</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Evidenciar empatia em processos de comunicação.</li><li>Demonstrar capacidade de lidar com situações novas e inusitadas.</li></ul> <p><b>Profissionais habilitados a ministrarem aulas:</b> Disponível em: <a href="http://crt.cps.sp.gov.br">http://crt.cps.sp.gov.br</a>.</p> <p><b>Divisão de classes em turmas:</b> Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, <b>não está prevista</b> divisão de classes em turmas.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |    |             |               |
| Carga horária (horas-aula)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |    |             |               |
| Teórica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Prática       | 00 | Total       | 60 horas-aula |
| Teórica (2,5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 horas-aula |

**I.5 – LINGUAGEM, TRABALHO E TECNOLOGIA****Função:** Montagem de argumentos e elaboração de textos – **Classificação:** Planejamento

| Competências Profissionais                                                                                                                               | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analisar textos técnicos, administrativos e comerciais da área de Hospedagem por meio de indicadores linguísticos e de indicadores extralinguísticos. | 1.1 Identificar indicadores linguísticos e indicadores extralinguísticos de produção de textos técnicos.<br>1.2 Aplicar procedimentos de leitura instrumental (identificação do gênero textual, do público-alvo, do tema, das palavras-chave, dos elementos coesivos, dos termos técnicos e científicos, da ideia central e dos principais argumentos).<br>1.3 Aplicar procedimentos de leitura especializada (aprofundamento do estudo do significado dos termos técnicos, da estrutura argumentativa, da coesão e da coerência, da confiabilidade das fontes). |
| 2. Desenvolver textos técnicos, comerciais e administrativos aplicados à área de Hospedagem, de acordo com normas e convenções específicas.              | 2.1 Utilizar instrumentos da leitura e da redação técnica e comercial direcionadas à área de atuação.<br>2.2 Identificar e aplicar elementos de coerência e de coesão em artigos e em documentação técnico-administrativos relacionados à área de Hospedagem.<br>2.3 Aplicar modelos de correspondência comercial empregados na área de atuação.                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. Pesquisar e analisar informações da área de Hospedagem, em diversas fontes, convencionais e eletrônicas.                                              | 3.1 Selecionar e utilizar fontes de pesquisa convencionais e eletrônicas.<br>3.2 Aplicar conhecimentos e regras linguísticas na execução de pesquisas específicas da área de Hospedagem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional.                                                                                   | 4.1 Pesquisar a terminologia técnico-científica da área.<br>4.2 Aplicar a terminologia técnico-científica da área.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5. Comunicar-se, oralmente e por escrito, utilizando a terminologia técnico-científica da profissão.                                                     | 5.1 Selecionar termos técnicos e palavras da língua comum, adequados a cada contexto.<br>5.2 Identificar o significado de termos técnico-científicos extraídos de texto, artigos, manuais e outros gêneros relativos à área profissional.<br>5.3 Redigir textos pertinentes ao contexto profissional, utilizando a terminologia técnico-científica da área de estudo.<br>5.4 Preparar apresentações orais pertinentes ao contexto da profissão, utilizando a terminologia técnico-científica.                                                                    |

**Bases Tecnológicas****1. Estudos de textos técnicos/comerciais aplicados à área de Hospedagem**

- Indicadores linguísticos:
  - ✓ vocabulário;
  - ✓ morfologia;
  - ✓ sintaxe;
  - ✓ semântica;
  - ✓ grafia;
  - ✓ pontuação;
  - ✓ acentuação;
  - ✓ outros.
- Indicadores extralinguísticos:
  - ✓ efeito de sentido e contextos socioculturais;
  - ✓ modelos pré-estabelecidos de produção de texto;
  - ✓ contexto profissional de produção de textos (autoria, condições de produção, veículo de divulgação, objetivos do texto, público-alvo).

**2. Conceitos de coerência e de coesão aplicados à análise e à produção de textos técnicos específicos da área de Hospedagem****3. Modelos de redação técnica e comercial aplicados à área de Hospedagem**

- Ofícios;
  - Memorandos;
  - Comunicados;
  - Cartas;
  - Avisos;
  - Declarações;
  - Recibos;
  - Carta-currículo;
  - Currículo;
  - Relatório técnico;
  - Contrato;
  - Memorial descritivo;
  - Memorial de critérios;
  - Técnicas de redação.

**4. Parâmetros de níveis de formalidade e de adequação de textos a diversas circunstâncias de comunicação (variantes da linguagem formal e de linguagem informal)****5. Princípios de terminologia aplicados à área de Hospedagem****6. Glossário dos termos utilizados na área de Hospedagem****7. Apresentação de trabalhos técnico-científicos**

- Orientações e normas linguísticas para a elaboração do trabalho técnico-científico (estrutura de trabalho monográfico, resenha, artigo, elaboração de referências bibliográficas).

**8. Apresentação oral**

- Planejamento da apresentação;
- Produção da apresentação audiovisual;
- Execução da apresentação.

**9. Técnicas de leitura instrumental**

- Gênero textual;
- Público-alvo;
- Tema;
- Palavras-chave do texto;
- Termos técnicos e científicos;
- Elementos coesivos do texto;
- Ideia central do texto;
- Principais argumentos e estrutura.

**10. Técnicas de leitura especializada**

- Estudo dos significados dos termos técnicos;
- Identificação e análise da estrutura argumentativa;
- Estudo do significado geral do texto (coerência), considerando os elementos coesivos e de argumentação;
- Estudo da confiabilidade das fontes.

**Informações Complementares****Atribuições e Responsabilidades**

- Preencher formulários, relatórios e fichas técnicas do setor.



- Comunicar-se com clientes e fornecedores, utilizando vocabulário técnico específico da área profissional.
- Divulgar informações, de forma clara e objetiva, no desenvolvimento de atividades e/ou eventos, considerando o público-alvo.

**Valores e Atitudes**

- Incentivar o diálogo e a interlocução.
- Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.

**Competências Pessoais / Socioemocionais**

- Evidenciar empatia em processos de comunicação.
- Apresentar argumentos logicamente encadeados a respeito de um determinado assunto.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **não está prevista** divisão de classes em turmas.

**Carga horária (horas-aula)**

|                      |    |                      |    |                    |               |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|---------------|
| <b>Teórica</b>       | 40 | <b>Prática</b>       | 00 | <b>Total</b>       | 40 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b> | 50 | <b>Prática (2,5)</b> | 00 | <b>Total (2,5)</b> | 50 horas-aula |

## I.6 – ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES RECREATIVAS

**Função:** Organização de atividades recreativas – **Classificação:** Execução

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Planejar programação de atividades de lazer e recreação para os diversos perfis de clientes / turistas, espaços e equipamentos.</p> <p>2. Avaliar os recursos de prevenção de acidentes nas atividades recreativas e o perfil adequado do profissional.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>1.1 Distinguir tipologias das atividades recreativas e técnicas de lazer.</p> <p>1.2 Propor atividades recreativas adequadas ao perfil e motivação do cliente/hóspede.</p> <p>1.3 Executar programas e atividades recreativas adequadas aos diferentes espaços.</p> <p>2.1 Utilizar normas e regras de prevenção de acidentes nas atividades recreativas.</p> <p>2.2 Relacionar o perfil do profissional em lazer e recreação ao mercado de trabalho.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>1. Lazer e recreação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos históricos do lazer e da recreação:</li> <li>✓ fragmentação do tempo;</li> <li>✓ direito ao lazer;</li> <li>✓ lazer X ócio;</li> <li>✓ ócio criativo;</li> <li>✓ significado do lúdico.</li> <li>Conceito de recreação e entretenimento;</li> <li>Princípios psicossociais da recreação.</li> </ul> <p><b>2. O lazer e a recreação na hotelaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Princípios do lazer na hotelaria;</li> <li>Recreação como serviço hoteleiro.</li> </ul> <p><b>3. O profissional de lazer e recreação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perfil e suas características.</li> </ul> <p><b>4. Tipologia das atividades recreativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recreativa;</li> <li>Cultural;</li> <li>Artística e de eventos;</li> <li>Social;</li> <li>Volta à calma;</li> <li>Equilíbrio;</li> <li>Quebra gelo.</li> </ul> <p><b>5. Desenvolvimento de atividades de lazer e recreação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jogos:</li> <li>✓ competitivos e cooperativos.</li> <li>Brincadeiras;</li> <li>Gincanas.</li> </ul> <p><b>6. Faixa etária e diferentes públicos</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Público:</li> <li>✓ público corporativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>o lazer na empresa.</li> </ul> </li> <li>✓ recreação inclusiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>o intelectual;</li> <li>o motora;</li> <li>o auditiva;</li> <li>o visual;</li> <li>o psicológica.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>7. Planejamento, organização, execução e avaliação de programas de recreação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparação;</li> <li>Inscrição;</li> <li>Programação de lazer;</li> <li>Diagnóstico do público (infantil, infanto-juvenil, juvenil, adulta; mista, melhor idade);</li> <li>Objetivos da programação;</li> <li>Levantamento e análise de recursos;</li> <li>Tempo e duração;</li> <li>Proposta;</li> <li>Meio de divulgação;</li> <li>Implantação;</li> <li>Avaliação da programação;</li> <li>Estrutura física e ambientação:</li> <li>✓ diagnóstico preventivo dos locais e instalações para realização das atividades recreativas.</li> <li>Desenvolvimento e adequação das atividades recreativas ao produto/serviço;</li> <li>Elaboração de relatórios e fichas técnicas de programas de recreação.</li> </ul> <p><b>8. Simulações de atividades recreativas aos diferentes públicos</b></p> |

- Faixa etária:
  - ✓ crianças;
  - ✓ jovens;
  - ✓ adultos;
  - ✓ terceira idade.

**Informações Complementares****Atribuição e Responsabilidade**

- Planejar e executar atividades de lazer e recreação.

**Valores e Atitudes**

- Desenvolver a criticidade.
- Incentivar atitudes que valorizem a tolerância.

**Competências Pessoais / Socioemocionais**

- Demonstrar capacidade de lidar com situações novas e inusitadas.
- Responder com empatia a emoções e necessidades manifestadas por outras pessoas.

**Orientações**

Sugere-se que sejam realizados levantamentos de inovações na área e que sejam realizadas vivências práticas por meio de simulação de atividades e visitas técnicas.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **está prevista** divisão de classes em turmas.

**Carga horária (horas-aula)**

|                      |    |                      |    |                    |               |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|---------------|
| <b>Teórica</b>       | 00 | <b>Prática</b>       | 60 | <b>Total</b>       | 60 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b> | 00 | <b>Prática (2,5)</b> | 50 | <b>Total (2,5)</b> | 50 horas-aula |

## I.7 – RECEPÇÃO E RESERVAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

**Função:** Serviços de recepção e reservas – **Classificação:** Execução

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Analisar as diárias com as tipologias das unidades habitacionais e estrutura física.</p> <p>2. Utilizar técnicas de atendimento de recepção, reservas e mordomia.</p> <p>3. Calcular taxa de ocupação, RevPAR e diária média por unidade habitacional e por pessoa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>1.1 Utilizar as tipologias de unidades habitacionais para relacionar os valores das diárias.</p> <p>1.2 Identificar fluxograma, estrutura operacional e estrutura física de recepção e reservas.</p> <p>2.1 Aplicar técnicas e procedimentos padronizados de atendimento de recepção, reservas e mordomia.</p> <p>2.2 Pesquisar e prestar informações sobre a cultura local, gastronomia, lugares para compras, entretenimento, saúde, negócios, entre outras possibilidades, com o objetivo de, havendo a solicitação, disponibilizar ao cliente/hóspede.</p> <p>3.1 Equacionar taxa de ocupação, RevPAR e diária média por unidade habitacional e por pessoa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>1. Terminologia de recepção e reservas</p> <p>2. Tipologias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade Habitacional (UH);</li> <li>• Unidade de Internação (UI);</li> <li>• Diárias.</li> </ul> <p>3. Estrutura organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organograma;</li> <li>• Cargos e funções de recepção e reservas dos meios de hospedagem de pequeno, médio e grande porte</li> </ul> <p>4. Estrutura física de recepção e reservas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leiaute e equipamentos conforme tipologia de meio de hospedagem.</li> </ul> <p>5. Atendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ técnicas de atendimento ao público (cliente interno e externo): procedimentos, acolhimento, recepção, postura, encaminhamentos, sugestões, reclamações, resoluções e avaliação do atendimento prestado</li> </ul> </li> <li>• Atendimento não presencial: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ técnicas de atendimento a clientes internos e externos;</li> <li>✓ código fonético internacional;</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar;</li> <li>• Fluxo de reservas;</li> <li>• Mapa de reservas</li> </ul> <p>9. Técnicas de recepção</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepção e atendimento de hóspedes, clientes e grupos (<i>rooming list</i>);</li> <li>• Procedimentos de check-in e check-out; <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ internação (correspondente ao check-in);</li> <li>✓ alta (correspondente a check-out).</li> </ul> </li> <li>• Verificação e organização de documentação: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ voucher;</li> <li>✓ fatura;</li> <li>✓ nota fiscal</li> </ul> </li> <li>• Serviços de caixa: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ câmbio;</li> <li>✓ troco;</li> <li>✓ recebimentos;</li> <li>✓ pagamentos</li> </ul> </li> <li>• Fechamento de movimento diário: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ conferências de lançamentos e emissão de relatórios operacionais.</li> </ul> </li> <li>• Auditoria.</li> </ul> <p>10. <i>Concierge e guest relations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços personalizados de atendimento a clientes;</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>wake up call</i>;</li> <li>✓ anotação e transmissão de mensagens.</li> </ul> <p><b>6. Tipos de reservas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meios de hospedagem;</li> <li>✓ individual ou grupo;</li> <li>✓ particular ou empresa;</li> <li>✓ direta ou indireta;</li> <li>✓ confirmada ou garantida.</li> </ul> <p><b>7. Ambientes de Saúde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendamento (correspondente à reserva).</li> </ul> <p><b>8. Técnicas de reservas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meios de Reserva:</li> <li>✓ presencial, telefônica, eletrônica, entre outros.</li> <li>• Efetuar;</li> <li>• Alterar;</li> <li>• Cancelar;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de atendimento em ambientes de saúde;</li> <li>• Pesquisa de informações locais sobre cultura, gastronomia, compras, entretenimento, saúde, negócios, entre outros</li> <li>• Identificação de serviços do entorno do meio de hospedagem:</li> <li>✓ bancos, correios, jornalheiros, supermercados, casas de câmbio, floriculturas, farmácias, entre outros.</li> <li>✓ sistema de entrega</li> </ul> <p><b>11. Cálculos gerenciais básicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxa de ocupação e RevPAR;</li> <li>• Diária média por unidade habitacional e por pessoa.</li> </ul> <p><b>12. Técnicas de utilização de software específico de recepção e reservas</b></p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Informações Complementares

##### Atribuições e Responsabilidades

- Executar rotina operacional do *front desk*.
- Ofertar produtos e serviços relativos aos setores hoteleiros.
- Divulgar informações, de forma clara e objetiva, no desenvolvimento de atividades e/ou eventos, considerando o público-alvo.

##### Valores e Atitudes

- Respeitar as manifestações culturais de outros povos.
- Estimular o interesse na resolução de situações-problema.

##### Competências Pessoais / Socioemocionais

- Evidenciar autodomínio.
- Demonstrar capacidade de lidar com situações novas e inusitadas.

##### Orientações

Neste componente, sugere-se que os alunos tenham acesso ao sistema web (OPERA) para reservas e gerenciamento de meios de hospedagem.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **está prevista** divisão de classes em turmas.

#### Carga horária (horas-aula)

|                      |    |                      |     |                    |                |
|----------------------|----|----------------------|-----|--------------------|----------------|
| <b>Teórica</b>       | 00 | <b>Prática</b>       | 100 | <b>Total</b>       | 100 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b> | 00 | <b>Prática (2,5)</b> | 100 | <b>Total (2,5)</b> | 100 horas-aula |

## I.8 – SERVIÇOS DE RESTAURANTE

**Função:** Serviços de restaurante – **Classificação:** Execução

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Analisar as características do setor de alimentação nos meios de hospedagem.</p> <p>2. Aplicar técnicas de serviços no setor de alimentos e bebidas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>1.1 Identificar a estrutura organizacional e física do setor de alimentação nos meios de hospedagem.</p> <p>1.2 Diferenciar as tipologias de restaurante.</p> <p>2.1 Inventariar enxoval, equipamentos e utensílios.</p> <p>2.2 Utilizar os equipamentos e utensílios do setor de alimentos e bebidas.</p> <p>2.3 Realizar <i>mise-en-place</i> de salão, de <i>room service</i> e de coffee break de acordo com as modalidades de serviço.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>1. Aspectos históricos da Gastronomia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internacional;</li> <li>• Nacional com influências indígenas, portuguesas e africanas.</li> </ul> <p>2. Tipologia e classificação de restaurantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradicional,</li> <li>• Internacional;</li> <li>• Gastronômico;</li> <li>• De coletividade;</li> <li>• De especialidades;</li> <li>• <i>Food truck</i>;</li> <li>• outros.</li> </ul> <p>3. Organograma, cargos e funções das brigadas de salão e cozinha</p> <p>4. Estrutura física, equipamentos e utensílios de restaurante, salão e cozinha</p> <p>5. Procedimentos de higiene</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoal, equipamentos e utensílios;</li> <li>• Segurança alimentar.</li> </ul> <p>6. <i>Mise-em-place</i> de cozinha, salão e de mesa</p> <p>7. Técnicas e modalidades de serviço</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço de mesa: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ inglesa direta;</li> <li>✓ inglesa indireta;</li> <li>✓ francesa;</li> <li>✓ empratado;</li> <li>✓ americana;</li> <li>✓ self-service.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de <i>room service</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ café da manhã;</li> <li>✓ almoço;</li> <li>✓ jantar.</li> </ul> </li> </ul> <p>8. Técnicas de montagem de coffee break</p> <p>9. Identificação de diferentes cardápios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cardápios de restaurantes tradicionais;</li> <li>• Cardápios temáticos;</li> <li>• Cardápios de <i>room service</i>;</li> <li>• Cardápios de coffee break;</li> <li>• Cardápios específicos (vegano, vegetariano, kids, molecular, entre outros)</li> </ul> <p>10. Processos de compras, recebimento, armazenagem, estocagem e descarte de alimentos</p> <p>11. Técnicas de inventário para controle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enxoval;</li> <li>• Equipamentos;</li> <li>• Utensílios.</li> </ul> <p>12. Segurança do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilização de Equipamentos de Proteção Individual – EPIs;</li> <li>• Ergonomia aplicada aos profissionais de Hospedagem.</li> </ul> <p>13. Procedimentos para uso de recursos (água e energia) e descarte de resíduos (sólidos e líquidos), de acordo com os princípios de sustentabilidade ambiental</p> |
| Informações Complementares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Atribuição e Responsabilidade**

- Atender conforme as técnicas de serviço no setor de restaurante, *room service* e coffee break.

**Valores e Atitudes**

- Incentivar comportamentos éticos.
- Incentivar ações que promovam a cooperação.

**Competências Pessoais / Socioemocionais**

- Demonstrar capacidade de lidar com situações novas e inusitadas.
- Evidenciar iniciativa e flexibilidade para adaptar-se a novas dinâmicas.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **está prevista** divisão de classes em turmas.

**Carga horária (horas-aula)**

|                      |    |                      |     |                    |                |
|----------------------|----|----------------------|-----|--------------------|----------------|
| <b>Teórica</b>       | 00 | <b>Prática</b>       | 100 | <b>Total</b>       | 100 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b> | 00 | <b>Prática (2,5)</b> | 100 | <b>Total (2,5)</b> | 100 horas-aula |

## 5.4.2. MÓDULO II: HABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICO EM HOSPEDAGEM

### QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DE ASSISTENTE DE GOVERNANÇA

| II.1 – ESPANHOL INSTRUMENTAL II                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Função:</b> Montagem de argumentos e elaboração de textos – <b>Classificação:</b> Execução                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>1. Utilizar a língua espanhola como instrumento de acesso a informações, a outras culturas e grupos sociais, com ênfase na área de Hospitalidade.</p> <p>2. Identificar técnicas de comunicação oral e escrita, em espanhol.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>1.1 Aplicar conceitos e normas gramaticais do idioma espanhol.</p> <p>1.2 Pesquisar textos técnicos, artigos e notícias na língua espanhola com ênfase na área de Hospitalidade.</p> <p>1.3 Prestar informações ao cliente, em espanhol.</p> <p>2.1 Utilizar expressões, termos e frases de uso corrente empregadas em conversação telefônica, na recepção de clientes, em eventos ou atividades recreativas.</p> <p>2.2 Elaborar a programação, utilizando o idioma e informar aos clientes a agenda de atividades, avisos, entre outros.</p> <p>2.3 Redigir textos simples em espanhol, como avisos, pedido de materiais, solicitação de manutenção, entre outros.</p>                                                                                                |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>1. Prática de produção de textos em língua espanhola</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agendas, programações, avisos e formulários diversos</li> <li>✓ listas de presença;</li> <li>✓ registro de atividades;</li> <li>✓ solicitação ou controle de materiais;</li> <li>✓ outros.</li> </ul> <p>2. Vocabulário para orientações</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Setores do hotel;</li> <li>Equipamentos/acessórios;</li> <li>Enxoval: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ cama;</li> <li>✓ mesa;</li> <li>✓ banho.</li> </ul> </li> <li>Serviço de lavanderia;</li> <li>Serviço de <i>room service</i>;</li> <li><i>Conciergeria</i>.</li> </ul> | <p>3. Serviços em estruturas de meio de hospedagem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento às solicitações do hóspede (manutenção);</li> <li>Reserva de ingressos e passeios;</li> <li>Locação de veículos e de equipamentos.</li> </ul> <p>4. Vocabulário técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meios de transportes da localidade;</li> <li>Atrativos turísticos existentes na região;</li> <li>Problemas de saúde: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ clientes/hóspedes.</li> </ul> </li> <li>Outras situações/emergências.</li> </ul> <p>5. Termos técnicos do setor administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoria;</li> <li>Recursos humanos;</li> <li>Custos;</li> <li>Registros <i>log book</i>.</li> </ul> |
| Informações Complementares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>Atribuição e Responsabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar-se em contextos profissionais em língua estrangeira, utilizando a terminologia técnico científica da área profissional.</li> </ul> <p><b>Valores e Atitudes</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



- Incentivar o diálogo e a interlocução.
- Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.

**Competências Pessoais / Socioemocionais**

- Evidenciar empatia em processos de comunicação.
- Revelar capacidade e interesse na construção de relacionamentos.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **não está prevista** divisão de classes em turmas.

**Carga horária (horas-aula)**

|                      |    |                      |    |                    |               |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|---------------|
| <b>Teórica</b>       | 40 | <b>Prática</b>       | 00 | <b>Total</b>       | 40 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b> | 50 | <b>Prática (2,5)</b> | 00 | <b>Total (2,5)</b> | 50 horas-aula |

## II.2 – ÉTICA E CIDADANIA ORGANIZACIONAL

**Função:** Estudo dos procedimentos éticos no ambiente de trabalho – **Classificação:** Execução

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Interpretar as ações comportamentais orientadas para a realização do bem comum.</p> <p>2. Analisar as ações comportamentais no contexto das relações trabalhistas e de consumo.</p> <p>3. Contextualizar a aplicação das ações éticas aos campos do direito constitucional e legislação ambiental.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>1.1 Identificar os princípios de liberdade e responsabilidade nas ações cotidianas.</p> <p>1.2 Diferenciar valores éticos de valores morais exercidos na comunidade local.</p> <p>1.3 Aplicar princípios e valores sociais a práticas trabalhistas.</p> <p>2.1 Identificar aspectos estruturais e princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor.</p> <p>2.2 Identificar os fundamentos dos códigos de ética e normas de conduta.</p> <p>3.1 Identificar as implicações da legislação ambiental no desenvolvimento do bem-estar comum e na sustentabilidade.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>1. Noções gerais sobre as concepções clássicas da Ética</p> <p>2. Ética, moral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexão sobre os limites e responsabilidades nas condutas sociais.</li> </ul> <p>3. Cidadania, trabalho e condições do cotidiano</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilidade;</li> <li>Acessibilidade;</li> <li>Inclusão social e econômica;</li> <li>Estudos de caso.</li> </ul> <p>4. Relações sociais no contexto do trabalho e desenvolvimento de ética regulatória</p> <p>5. Códigos de ética nas relações profissionais</p> <p>6. Consumo consciente sob a ótica do consumidor e do fornecedor</p> <p>7. Códigos de ética e normas de conduta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Princípios éticos.</li> </ul> <p>8. Direito Constitucional na formação da cidadania</p> | <p>9. Princípios da Ética e suas relações com a formação do Direito Constitucional</p> <p>10. Aspectos gerais da aplicabilidade da legislação ambiental no desenvolvimento socioeconômico e ambiental</p> <p>11. Responsabilidade social como parte do desenvolvimento da cidadania</p> <p>12. Responsabilidade social/sustentabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimentos para área de Hospedagem;</li> <li>Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009 - Lei da Transparência;</li> <li>Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Conceitos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).</li> </ul> |
| Informações Complementares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Atribuição e Responsabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atuar de acordo com princípios éticos nas relações de trabalho.</li> </ul> <p><b>Valores e Atitudes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprometer-se com a igualdade de direitos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

- Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas.

**Competências Pessoais / Socioemocionais**

- Assumir responsabilidade pelos atos praticados.
- Responder com empatia a emoções e necessidades manifestadas por outras pessoas.

**Orientações**

Este componente sugere a promoção de debates relativos às atitudes e postura do profissional. Pode-se utilizar como tema a elaboração do currículo e as informações contidas (verdades e mentiras inseridas), discutir atitudes reprovadas no ambiente corporativo como fofocas, julgamentos antecipados. A dinâmica de “rotulagem” pode ser um bom exercício no desenvolvimento do respeito e da empatia. Sugere-se a observação orientada na realização de visita técnica a diferentes instituições, como atividade interdisciplinar com outros componentes técnicos, com observação direcionada à postura profissional e características de atendimento aos diferentes públicos da organização.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **não está prevista** divisão de classes em turmas.

**Carga horária (horas-aula)**

|                      |    |                      |    |                    |               |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|---------------|
| <b>Teórica</b>       | 40 | <b>Prática</b>       | 00 | <b>Total</b>       | 40 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b> | 50 | <b>Prática (2,5)</b> | 00 | <b>Total (2,5)</b> | 50 horas-aula |

### II.3 – EVENTOS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

**Função:** Planejamento de eventos em meios de hospedagem – **Classificação:** Execução

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Analisar características de tipologias de eventos.</p> <p>2. Planejar as fases pré, trans e pós-evento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>1.1 Distinguir os eventos de acordo com a classificação e tipologia.</p> <p>2.1 Identificar produtos e serviços a serem oferecidos de acordo com os interesses, recursos e expectativas dos clientes.</p> <p>2.2 Elaborar cronogramas de atividades.</p> <p>2.3 Preparar e ambientar espaços de eventos em meios de hospedagem.</p> <p>2.4 Utilizar ferramentas de organização de eventos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>1. Eventos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos;</li> <li>• Caracterização;</li> <li>• Classificação (categoria, área de interesse, localização, características estruturais e tipologia).</li> </ul> <p><b>2. Equipe de trabalho em eventos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargos e funções, perfil e postura;</li> <li>• Fornecedores e prestadores de serviços.</li> </ul> <p><b>3. Eventos em meios de hospedagem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espaços de eventos em meios de hospedagem;</li> <li>• Departamento de eventos em meios de hospedagem;</li> <li>• Captação de eventos para meios de hospedagem.</li> </ul> <p><b>4. Técnicas de elaboração de propostas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de público-alvo;</li> <li>• Análise das necessidades e expectativas dos clientes;</li> <li>• Elaboração e operacionalização de briefing (cronograma);</li> <li>• Análise dos espaços necessários;</li> <li>• Orçamento.</li> </ul> <p><b>5. Planejamento, organização e realização de eventos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pré-evento:</li> <li>✓ objetivos e estratégias;</li> <li>✓ recursos necessários;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ fechamento de despesas e receitas financeiras;</li> <li>✓ avaliação e elaboração de relatórios e planilhas finais;</li> <li>✓ verificação de índices de satisfação;</li> <li>✓ relatório pós-evento - devolução de sobras de materiais;</li> <li>✓ portfólio.</li> </ul> <p><b>6. Cerimonial, protocolo e etiqueta em eventos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislação e precedência do Cerimonial público (Lei 5.700, de 01/setembro/ 1971 e Decreto nº 70.274, de 09/ março/ 1972);</li> <li>• Símbolos Nacionais:</li> <li>✓ bandeira nacional;</li> <li>✓ hino nacional;</li> <li>✓ armas nacionais;</li> <li>✓ selo nacional.</li> <li>• Tipos e estilos de mesas diretora/solene;</li> <li>• Pronomes de tratamento e nominata;</li> <li>• Procedimentos para elaboração de um cerimonial:</li> <li>✓ roteiro de Cerimonial;</li> <li>✓ mestre de Cerimônias: o perfil pessoal e profissional e técnicas de apresentação em público.</li> <li>• Etiqueta pessoal e profissional;</li> <li>• Trajes e apresentação:</li> <li>✓ aspectos básicos de moda;</li> <li>✓ tipos de trajes;</li> <li>✓ regras básicas de apresentação.</li> </ul> <p><b>7. Software e ferramentas de apoio para controle de eventos</b></p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |     |                    |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|--------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ seleção de fornecedores, serviços pessoais e de apoio (meios de transporte, mão de obra qualificada);</li><li>✓ montagem de orçamentos.</li><li>• Trans-evento:</li><li>✓ supervisão, controle e integração das diversas áreas de atividades;</li><li>✓ instalações específicas nos meios de hospedagem, mobiliário, equipamentos e utensílios;</li><li>✓ decoração e arrumação conforme demanda;</li><li>✓ controles operacionais e administrativos;</li><li>✓ gestão da equipe e de fornecedores no dia do evento.</li><li>• Pós-evento:</li><li>✓ reorganização dos espaços;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>8. Ferramentas de organização de eventos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Brainstorming</i>;</li><li>• Briefing;</li><li>• Visita técnica ao espaço do evento;</li><li>• Checklist;</li><li>• Cronograma;</li><li>• Orçamento;</li><li>• Proposta.</li></ul> <p><b>9. Práticas e vivências</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organização e simulação de eventos relacionados à realidade regional;</li><li>• Visitas técnicas em eventos, empresas e entidades representativas do setor.</li></ul> |                      |     |                    |                |
| <b>Informações Complementares</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |     |                    |                |
| <p><b>Atribuições e Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atender o cliente em serviços de hospitalidade.</li><li>• Planejar, organizar e executar eventos em espaços de hospitalidade.</li><li>• Orientar o cliente no cumprimento de normas e procedimentos de segurança durante a prestação de serviços.</li></ul> <p><b>Valores e Atitudes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tratar com cordialidade.</li><li>• Estimular atitudes respeitadas e de inclusão.</li></ul> <p><b>Competências Pessoais / Socioemocionais</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revelar capacidade para escutar atentamente seu interlocutor.</li><li>• Demonstrar capacidade de administrar conflitos e gerir imprevistos.</li></ul> <p><b>Profissionais habilitados a ministrarem aulas:</b> Disponível em: <a href="http://crt.cps.sp.gov.br">http://crt.cps.sp.gov.br</a>.</p> <p><b>Divisão de classes em turmas:</b> Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, <b>está prevista</b> divisão de classes em turmas.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |     |                    |                |
| <b>Carga horária (horas-aula)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |     |                    |                |
| <b>Teórica</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Prática</b>       | 100 | <b>Total</b>       | 100 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Prática (2,5)</b> | 100 | <b>Total (2,5)</b> | 100 horas-aula |

## II.4 – GESTÃO EM GOVERNANÇA

**Função:** Serviços de governança – **Classificação:** Execução

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Analisar os cargos e funções do departamento de governança.</p> <p>2. Executar procedimentos técnicos e rotinas de higienização e arrumação de ambientes.</p> <p>3. Avaliar as demandas do cliente/hóspede no setor de Governança.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>1.1 Identificar cargos e funções do departamento de Governança.</p> <p>1.2 Utilizar o vocabulário técnico do setor de Governança.</p> <p>2.1 Identificar procedimentos de higiene e arrumação de ambientes, mobiliário, utensílios e equipamentos das áreas de hospedagem, social e de serviço.</p> <p>2.2 Organizar as tarefas administrativas referentes ao setor de Governança.</p> <p>3.1 Adequar a unidade habitacional para atender à demanda do hóspede.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>1. Departamento de Governança</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organograma, cargos e funções;</li> <li>• Área de hospedagem, áreas sociais e de serviço;</li> <li>• Relacionamento com outros setores do meio de hospedagem.</li> </ul> <p><b>2. Higienização e arrumação de unidades habitacionais e unidades de internação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situação das UHs e das UIs: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ limpa;</li> <li>✓ suja;</li> <li>✓ bloqueada;</li> <li>✓ limpeza terminal.</li> </ul> </li> <li>• Quartos;</li> <li>• Banheiros;</li> <li>• Camas;</li> <li>• Móveis;</li> <li>• Equipamentos e utensílios;</li> <li>• Reposição de minibar;</li> <li>• Produtos de limpeza e diluição.</li> </ul> <p><b>3. Legislação e normas de segurança do trabalho</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NR-6 – Equipamentos de Proteção Individual – EPIs;</li> <li>• NR-17 – Ergonomia: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ esforço físico intenso;</li> <li>✓ posturas inadequadas;</li> <li>✓ organização do trabalho.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>4. Enxoval hoteleiro</b></p> | <p><b>5. Lavanderia hoteleira</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enxoval e roupa de hóspedes;</li> <li>• Produtos químicos;</li> <li>• Identificação de equipamentos;</li> <li>• Fluxograma do processo de lavagem.</li> </ul> <p><b>6. Serviços terceirizados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavanderia;</li> <li>• Limpeza de carpetes, cortinas e estofados;</li> <li>• Limpeza de fachada;</li> <li>• Jardinagem;</li> <li>• outros.</li> </ul> <p><b>7. Controles operacionais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Achados e perdidos;</li> <li>• Checklist;</li> <li>• Escala de folga;</li> <li>• Etiquetagem e virada de colchões;</li> <li>• Inspeção de trabalho realizado;</li> <li>• Relatório de discrepância;</li> <li>• Relatórios diários;</li> <li>• Solicitação de manutenção corretiva.</li> </ul> <p><b>8. Relacionamento com hóspedes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitação de serviços;</li> <li>• Normas comportamentais;</li> <li>• Tratamento de reclamações.</li> </ul> <p><b>9. Serviços diferenciados de mordomia</b></p> <p><b>10. Tipos de manutenção</b></p> |

- Cama, mesa, banho e uniformes:

- ✓ tipos de fibras;
- ✓ cálculo do enxoval;
- ✓ controle de circulação;
- ✓ reparos e consertos.

- Preventiva;
- Preditiva;
- Corretiva.

### Informações Complementares

#### Atribuição e Responsabilidade

- Operacionalizar a rotina de higienização e arrumação das unidades habitacionais, das áreas sociais e de serviços.

#### Valores e Atitudes

- Estimular a comunicação nas relações interpessoais.
- Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas.

#### Competências Pessoais / Socioemocionais

- Evidenciar autodomínio.
- Demonstrar capacidade de lidar com situações novas e inusitadas.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **está prevista** divisão de classes em turmas.

### Carga horária (horas-aula)

|                      |    |                      |     |                    |                |
|----------------------|----|----------------------|-----|--------------------|----------------|
| <b>Teórica</b>       | 00 | <b>Prática</b>       | 100 | <b>Total</b>       | 100 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b> | 00 | <b>Prática (2,5)</b> | 100 | <b>Total (2,5)</b> | 100 horas-aula |

## II.5 – GESTÃO EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

**Função:** Gestão em meios de hospedagem – **Classificação:** Planejamento

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Aplicar conceitos de gestão em empreendimentos de hospedagem.</p> <p>2. Executar ações de marketing.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>1.1 Utilizar ferramentas de planejamento.</p> <p>1.2 Identificar o perfil empreendedor e os mercados emergentes do setor de Hospedagem.</p> <p>1.3 Realizar rotinas administrativas.</p> <p>1.4 Verificar indicadores financeiros da empresa.</p> <p>2.1 Utilizar ferramentas de marketing no desenvolvimento e promoção de produtos e serviços de hospedagem.</p> <p>2.2 Utilizar técnicas de negociação e venda.</p> <p>2.3 Selecionar mídias e redes sociais para interação com clientes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>1. Planejamento e gestão em meios de hospedagem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de planejamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ estratégico;</li> <li>✓ tático;</li> <li>✓ operacional.</li> </ul> </li> <li>Etapas do planejamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ diagnóstico;</li> <li>✓ prognóstico;</li> <li>✓ decisões;</li> <li>✓ implementação;</li> <li>✓ controle.</li> </ul> </li> <li>Ferramentas de planejamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PDCA;</li> <li>✓ Análise SWOT;</li> <li>✓ 5W2H.</li> </ul> </li> </ul> <p>2. Gestão da Qualidade e da Sustentabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental;</li> <li>ISO 26.000 – Diretrizes sobre responsabilidade social;</li> <li>NBR 15401/2006 - Meios de Hospedagem.</li> </ul> <p>3. Gestão empreendedora</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conceitos;</li> <li>Perfil empreendedor;</li> <li>Mercados emergentes em meios de hospedagem;</li> <li>Modelo de negócios.</li> </ul> <p>4. Gestão de marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análise ambiental;</li> <li>Público-alvo;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tarifas de diárias (Tarifa balcão; Grupos e eventos, Tarifa corporativa; Day use; Tarifa para cliente habitué; Pacotes promocionais);</li> <li>Demais receitas (Estacionamento, Internet, Spa, Bar e Restaurante, Lavanderia, Espaços para eventos, entre outros);</li> <li>Margem de contribuição/riscos;</li> <li>Despesas fixas e variáveis;</li> <li>Formas de pagamento (Faturado; Cartão de crédito; Cartão de débito; Boleto bancário; Pix);</li> <li>Negociações (Datas de pagamento; Cronogramas; Transações bancárias; Cortesias; Tarifas de grupo; Comissionamentos).</li> </ul> <p>7. Indicadores para acompanhamento da situação financeira da empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Taxa de ocupação diária ou mensal;</li> <li>Taxa múltipla de ocupação;</li> <li>RevPar;</li> <li>outros.</li> </ul> <p>8. Aspectos legais e comportamentais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leis trabalhistas;</li> <li>CDC - Código de Defesa do Consumidor;</li> <li>Segurança no trabalho e na prestação de serviços em Hospedagem: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ conceitos e causas de acidentes;</li> <li>✓ prevenção: processos e fatores que determinam um ambiente seguro;</li> <li>✓ prevenção e combate a incêndio;</li> </ul> </li> </ul> |



- *Branding*;
- Posicionamento de mercado;
- Estratégias de marketing;
- Mix de marketing:
  - ✓ noções de plano de marketing;
  - ✓ técnicas de venda e negociação;
  - ✓ mídias e redes sociais.
- Gerenciamento e análise da interação com o cliente:
  - ✓ CRM – *Customer Relationship Management*.

#### 5. Gestão da vida profissional

- Elaboração de currículo;
- Portfólio profissional;
- Seguridade/Previdência social e privada.

#### 6. Definições de rotinas administrativas

- Receitas em meios de hospedagem;

- riscos potenciais e causas de incêndios;
- utilização dos extintores de incêndio;
- procedimentos para abandono dos locais de trabalho, em caso de incêndio.
- ✓ NR 5 – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio – CIPA;
- ✓ suporte básico de primeiros socorros.
- Código de conduta:
  - ✓ manual de conduta hoteleira da Abih;
  - ✓ manuais internos;
  - ✓ cultura organizacional.
- Acessibilidade:
  - ✓ Decreto Federal nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 - Promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.
- 9. NBR 9050, de 31 de maio de 2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos

### Informações Complementares

#### Atribuições e Responsabilidades

- Promover a cultura organizacional junto à equipe de trabalho.
- Realizar rotinas administrativas em empreendimentos de hospitalidade.
- Inteirar-se sobre normas regulamentadoras que garantam segurança aos hóspedes e equipes de trabalho.
- Identificar mercados emergentes e oportunidades de empreender em estabelecimentos de hospedagem.

#### Atribuições Empreendedoras

- Apresentar autoconfiança na execução de processos.
- Demonstrar comprometimento com equipe e trabalho.
- Aplicar princípios de exigência de qualidade e eficiência.

#### Valores e Atitudes

- Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas.
- Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.

#### Competências Pessoais / Socioemocionais

- Demonstrar capacidade de análise e observação.
- Evidenciar responsabilidade e senso de organização.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **não está prevista** divisão de classes em turmas.

#### Carga horária (horas-aula)

|                      |    |                      |    |                    |               |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|---------------|
| <b>Teórica</b>       | 60 | <b>Prática</b>       | 00 | <b>Total</b>       | 60 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b> | 50 | <b>Prática (2,5)</b> | 00 | <b>Total (2,5)</b> | 50 horas-aula |

## II.6 – INGLÊS INSTRUMENTAL II

**Função:** Montagem de argumentos e elaboração de textos – **Classificação:** Execução

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                      | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Utilizar a língua inglesa como instrumento de acesso a informações, a outras culturas e grupos sociais, com ênfase na área de Hospitalidade.</p> <p>2. Identificar técnicas de comunicação oral e escrita, em inglês.</p> | <p>1.1 Aplicar conceitos e normas gramaticais do idioma inglês.</p> <p>1.2 Pesquisar textos técnicos, artigos e notícias na língua inglesa com ênfase na área de Hospitalidade.</p> <p>1.3 Prestar informações ao cliente, em inglês.</p> <p>2.1 Utilizar expressões, termos e frases de uso corrente empregadas em conversação telefônica, na recepção de clientes, em eventos ou atividades recreativas.</p> <p>2.2 Elaborar a programação, utilizando o idioma, e informar aos clientes a agenda de atividades, avisos, entre outros.</p> <p>2.3 Redigir textos simples em inglês, como avisos, pedido de materiais, solicitação de manutenção, entre outros.</p> |

### Bases Tecnológicas

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. Prática de produção de textos em língua inglesa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agendas, programações, avisos e formulários diversos:</li> <li>✓ lista de presença;</li> <li>✓ registro de atividades;</li> <li>✓ solicitação ou controle de materiais;</li> <li>✓ outros.</li> </ul> <p><b>2. Vocabulário para orientações</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Setores do hotel;</li> <li>Equipamentos/acessórios;</li> <li>Enxoval:</li> <li>✓ cama;</li> <li>✓ mesa;</li> <li>✓ banho.</li> <li>Serviço de lavanderia;</li> <li>Serviço de <i>room service</i>;</li> <li><i>Conciergeria</i>.</li> </ul> | <p><b>3. Serviços em estruturas de meio de hospedagem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento às solicitações do hóspede (manutenção);</li> <li>Reserva de ingressos e passeios;</li> <li>Locação de veículos e de equipamentos.</li> </ul> <p><b>4. Vocabulário técnico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meios de transportes da localidade;</li> <li>Atrativos turísticos existentes na região;</li> <li>Problemas de saúde:</li> <li>✓ clientes/hóspedes.</li> <li>Outras situações/emergências.</li> </ul> <p><b>5. Termos técnicos do setor administrativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoria;</li> <li>Recursos humanos;</li> <li>Custos;</li> <li>Registros <i>log book</i>.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Informações Complementares

#### Atribuição e Responsabilidade

- Comunicar-se em contextos profissionais em língua estrangeira, utilizando a terminologia técnico científica da área profissional.

#### Valores e Atitudes

- Estimular a comunicação nas relações interpessoais.
- Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.

#### Competências Pessoais / Socioemocionais

- Evidenciar empatia em processos de comunicação.
- Demonstrar autoconfiança na execução de procedimentos que envolvam duração.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **não está prevista** divisão de classes em turmas.

| Carga horária (horas-aula) |    |                      |    |                    |               |
|----------------------------|----|----------------------|----|--------------------|---------------|
| <b>Teórica</b>             | 60 | <b>Prática</b>       | 00 | <b>Total</b>       | 60 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b>       | 50 | <b>Prática (2,5)</b> | 00 | <b>Total (2,5)</b> | 50 horas-aula |

## II.7 – PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM HOSPEDAGEM

**Função:** Estudo e Planejamento – **Classificação:** Planejamento

| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Analisar informações e dados obtidos de pesquisas empíricas e bibliográficas.</p> <p>2. Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados no âmbito da área profissional.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>1.1 Identificar demandas e situações-problema no âmbito da área profissional.</p> <p>1.2 Identificar fontes de pesquisa sobre o objeto em estudo.</p> <p>1.3 Elaborar instrumentos de pesquisa para o desenvolvimento de projetos.</p> <p>1.4 Constituir amostras para pesquisas técnicas e científicas, de forma criteriosa e explicitada.</p> <p>1.5 Aplicar instrumentos de pesquisa de campo.</p> <p>2.1 Consultar legislação, normas e regulamentos relativos ao projeto.</p> <p>2.2 Registrar as etapas do trabalho.</p> <p>2.3 Organizar os dados obtidos na forma de textos, planilhas, gráficos e esquemas.</p>                                                                                                                                |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>1. Estudo do cenário da área profissional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Características do setor: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ macro e microrregiões.</li> </ul> </li> <li>Avanços tecnológicos;</li> <li>Ciclo de vida do setor;</li> <li>Demandas e tendências futuras da área profissional;</li> <li>Identificação de lacunas (demandas não atendidas plenamente) e de situações-problema do setor.</li> </ul> <p>2. Identificação e definição de temas para o Trabalho de Conclusão de Curso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análise das propostas de temas segundo os critérios: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ pertinência;</li> <li>✓ relevância;</li> <li>✓ viabilidade.</li> </ul> </li> </ul> <p>3. Definição do cronograma de trabalho</p> <p>4. Técnicas de pesquisa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentação indireta: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ pesquisa documental;</li> <li>✓ pesquisa bibliográfica.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas de fichamento de obras técnicas e científicas;</li> <li>Documentação direta: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ pesquisa de campo;</li> <li>✓ pesquisa de laboratório;</li> <li>✓ observação;</li> <li>✓ entrevista;</li> <li>✓ questionário.</li> </ul> </li> <li>Técnicas de estruturação de instrumentos de pesquisa de campo: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ questionários;</li> <li>✓ entrevistas;</li> <li>✓ formulários;</li> <li>✓ outros.</li> </ul> </li> </ul> <p>5. Problematização</p> <p>6. Construção de hipóteses</p> <p>7. Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geral e específicos (para quê? para quem?).</li> </ul> <p>8. Justificativa (por quê?)</p> |
| <b>Função:</b> Desenvolvimento e gerenciamento de projetos – <b>Classificação:</b> Execução                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Competências Profissionais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Planejar as fases de execução de projetos com base na natureza e na complexidade das atividades.</p> <p>2. Avaliar as fontes e recursos necessários para o desenvolvimento de projetos.</p> <p>3. Avaliar, de forma qualitativa e quantitativa, a execução e os resultados obtidos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>1.1 Consultar diversas fontes de pesquisa: catálogos, manuais de fabricantes, glossários técnicos, entre outros.</p> <p>1.2 Comunicar ideias, de forma clara e objetiva, por meio de textos escritos e de explicações orais.</p> <p>2.1 Definir recursos necessários e plano de produção.</p> <p>2.2 Classificar os recursos necessários para o desenvolvimento do projeto.</p> <p>2.3 Utilizar de modo racional os recursos destinados ao projeto.</p> <p>3.1 Verificar e acompanhar o desenvolvimento do cronograma físico-financeiro.</p> <p>3.2 Redigir relatórios sobre o desenvolvimento do projeto.</p> <p>3.3 Construir gráficos, planilhas, cronogramas e fluxogramas.</p> <p>3.4 Organizar, conforme formatação definida, as informações, os textos e os dados.</p> |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>1. Referencial teórico da pesquisa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa e compilação de dados;</li> <li>• Produções científicas;</li> <li>• outros.</li> </ul> <p>2. Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho e definições técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definições dos termos técnicos e científicos (enunciados explicativos dos conceitos);</li> <li>• Terminologia (conjuntos de termos técnicos e científicos próprios da área técnica);</li> <li>• Simbologia;</li> <li>• outros.</li> </ul> <p>3. Escolha dos procedimentos metodológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de atividades;</li> <li>• Fluxograma do processo.</li> </ul> <p>4. Dimensionamento dos recursos necessários para execução do trabalho</p> | <p>5. Identificação das fontes de recursos</p> <p>6. Organização dos dados de pesquisa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleção;</li> <li>• Codificação;</li> <li>• Tabulação.</li> </ul> <p>7. Análise dos dados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretação;</li> <li>• Explicação;</li> <li>• Especificação.</li> </ul> <p>8. Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas</p> <p>9. Sistemas de gerenciamento de projeto</p> <p>10. Formatação de trabalhos acadêmicos</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Informações Complementares</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>Atribuição e Responsabilidade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propor projetos relacionados à área de Hospitalidade.</li> </ul> <p><b>Valores e Atitudes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular a organização.</li> <li>• Incentivar comportamentos éticos.</li> </ul> <p><b>Competências Pessoais / Socioemocionais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de lidar com situações novas e inusitadas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

- Demonstrar capacidade de adotar, em tempo hábil, a solução mais adequada entre possíveis alternativas.

**Observação**

Conforme **Portaria do Coordenador do Ensino Médio e Técnico nº 2429, de 23/08/2022**, os Trabalhos de Conclusão de Curso serão regidos pelo Regulamento Geral atendidas as disposições da Unidade de Ensino Médio e Técnico (Cetec), e em conformidade com as normas atuais da ABNT, a Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 - Direitos Autorais e a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). As especificidades deverão fazer parte do Projeto Político Pedagógico (PPP) da Unidade de Ensino, de acordo com o Art. 3º, Parágrafo Único, da referida Portaria.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **está prevista** divisão de classes em turmas.

| Carga horária (horas-aula) |    |                      |     |                    |                |
|----------------------------|----|----------------------|-----|--------------------|----------------|
| <b>Teórica</b>             | 00 | <b>Prática</b>       | 100 | <b>Total</b>       | 100 horas-aula |
| <b>Teórica (2,5)</b>       | 00 | <b>Prática (2,5)</b> | 100 | <b>Total (2,5)</b> | 100 horas-aula |

### **5.5. Metodologia de Elaboração e Reelaboração Curricular e Público-alvo da Educação Profissional**

A Resolução CNE/CP 1/2021 evidencia que os eixos tecnológicos são possibilidades de organização, podendo também, quando couber, serem segmentados em áreas tecnológicas, com vistas a orientar para melhor organizar os itinerários formativos.

A cada novo paradigma legal da Educação Profissional e Tecnológica, o Centro Paula Souza executa as adequações cabíveis desde o paradigma imediatamente anterior, da organização de cursos por área profissional, até a mais recente taxonomia de eixos tecnológicos do Ministério da Educação – MEC.

Ao lado do atendimento à legislação (e de participação em consultas públicas, quando demandado pelos órgãos superiores, com o intuito de contribuir para as diretrizes e bases da Educação Profissional e Tecnológica), o desenvolvimento e o oferecimento de cursos técnicos em parceria com o setor produtivo/mercado de trabalho têm sido as principais diretrizes do planejamento curricular da instituição.

A metodologia atualmente utilizada pelo Grupo de Formulação e Análises Curriculares constitui-se, primordialmente, nas ações/processos descritos a seguir:

1. pesquisa dos perfis e atribuições profissionais na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO – do Ministério do Trabalho e Emprego e, também, nas descrições de cargos do setor produtivo/mercado de trabalho, preferencialmente em parceria;
2. seleção de competências, de habilidades e de bases tecnológicas, de acordo com os perfis profissionais e atribuições;
3. consulta ao Catálogo Nacional de Cursos Técnicos do MEC, para adequação da nomenclatura da habilitação, do perfil profissional, da descrição do mercado de trabalho, da infraestrutura recomendada e da possibilidade de temas a serem desenvolvidos;
4. estruturação de componentes curriculares e respectivas cargas horárias, de acordo com as funções do processo produtivo. Esses componentes curriculares são construídos a partir da descrição da função profissional subjacente à ideologia curricular, bem como pelas habilidades (capacidades práticas), pelas bases tecnológicas (referencial teórico) e pelas competências profissionais, a mobilização das diretrizes conceituais e das pragmáticas;
5. mapeamento e catalogação das titulações docentes necessárias para ministrar aulas em cada um dos componentes curriculares de todas as habilitações profissionais;
6. mapeamento e padronização da infraestrutura necessária para o oferecimento de cursos técnicos: laboratórios, equipamentos, instalações, mobiliário e bibliografia;
7. estruturação dos planos de curso, documentos legais que organizam e ancoram os currículos na forma de planejamento pedagógico, de acordo com as legislações e fundamentações socioculturais, políticas e históricas, abrangendo justificativas, objetivos, perfil profissional e organização curricular, aproveitamento de experiências, de conhecimentos e avaliação da aprendizagem, bem como infraestrutura e pessoal docente, técnico e administrativo;

8. validação junto ao público interno (unidades de ensino) e ao público externo (mercado de trabalho/setor produtivo) dos currículos desenvolvidos;
9. estruturação e desenvolvimento de turma-piloto para cursos cujos currículos são totalmente inéditos na instituição e para cursos não contemplados pelo MEC, em seu Catálogo Nacional de Cursos Técnicos;
10. capacitação docente e administrativa na área de Currículo Escolar;
11. pesquisa e publicação na área de Currículo Escolar.

O público-alvo da produção curricular em Educação Profissional e Tecnológica constitui-se nos trabalhadores de diferentes arranjos produtivos e níveis de escolarização, que precisam ampliar sua formação profissional, bem como em pessoas que iniciam ou que desejam migrar para outras áreas de atuação profissional.

### 5.6. Enfoque Pedagógico

Constituindo-se em meio para guiar a prática pedagógica, o currículo organizado a partir 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 objetivos de aprendizagem 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 e a interdisciplinaridade, bem como a contextualização e os ambientes de formação se constituem em ferramentas básicas para a construção das habilidades, atitudes e informações relacionadas às competências requeridas.

### 5.7. Trabalho de Conclusão de Curso – TCC

A sistematização do conhecimento a respeito de 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 – Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Conforme **Portaria do Coordenador do Ensino Médio e Técnico nº 2429, de 23/08/2022**, os Trabalhos de Conclusão de Curso serão regidos pelo Regulamento Geral atendidas as disposições da Unidade de Ensino Médio e Técnico (Cetec), e em conformidade com as normas atuais da ABNT, a Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 - Direitos Autorais e a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). As especificidades deverão fazer parte do Projeto Político Pedagógico (PPP) da Unidade de Ensino, de acordo com o Art. 3º, Parágrafo Único, da referida Portaria.



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 distribuídas em número de **120** 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 e deve ser sistematizado em uma das formas previstas na tipologia de documentos estabelecida no parágrafo 2º, para a apresentação escrita do TCC. Caso seja adotada a forma de “Apresentação de produto”, esta deverá ser acompanhada pelas respectivas especificações técnicas, memorial descritivo, memórias de cálculos e demais reflexões de caráter teórico e metodológico pertinentes ao tema (verificar parágrafo 3º da Portaria supracitada).

A temática a ser abordada deve estar contida no perfil profissional de conclusão da habilitação, que se constitui na síntese das atribuições, competências e habilidades da formação técnica; a temática deve ser planejada sob orientação do professor responsável pelo componente curricular Planejamento do Trabalho de Conclusão do Curso (PTCC).

#### **5.7.1. Orientação**

A orientação do desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso ficará por conta do professor responsável pelos temas de Planejamento e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (PDTCC), em Hospedagem, no 2º Módulo.

#### **5.8. Prática Profissional**

A prática profissional será desenvolvida em laboratórios da unidade de ensino e nas empresas representantes do setor produtivo, se necessário, e/ou estabelecido em convênios ou acordos de cooperação.

A prática será incluída na carga horária da habilitação profissional e não está desvinculada da teoria, pois constitui e organiza o currículo. Estudos de caso, visitas técnicas, conhecimento de mercado e das empresas, pesquisas, relatórios, trabalhos individuais e trabalhos em equipes serão procedimentos pedagógicos desenvolvidos ao longo do curso.

O tempo necessário e a forma como será desenvolvida a prática profissional realizada na escola e/ou nas empresas ficarão explicitados na proposta pedagógica da unidade de ensino e no plano de trabalho dos docentes.

Todos os componentes curriculares preveem a prática, juntamente com os conhecimentos teóricos, visto que as competências são constituídas na mobilização e na aplicação das habilidades (práticas) e de fundamentação teórica, técnica, científica, tecnológica (bases tecnológicas).

Os componentes curriculares, organizados por competências, trazem explícitas as habilidades a serem desenvolvidas, relacionadas (inclusive numericamente a cada competência), bem como o aparato teórico, que subsidia o desenvolvimento de competências e de habilidades.

A explicitação da “carga horária prática” no campo específico de cada componente curricular, no final de cada quadro, em que há a divisão entre “teórica” e “prática” é uma distinção puramente metodológica, que visa direcionar o processo de divisão de classes em turmas (distribuição da quantidade de alunos, em duas ou mais turmas, quando da necessidade de utilizar outros espaços além dos convencionais da sala de aula, como laboratórios, campos de estágio, empresas, atendimento nas áreas relacionadas à Saúde e à Indústria, entre outras possibilidades, nas ocasiões em que esses espaços não comportarem o número total de alunos da classe, sendo, então, necessário distribuir a classe, dividindo-a em turmas).

Assim, todos os componentes desenvolvem práticas, o que pode ser constatado pela própria existência da coluna “habilidades”, mas será evidenciada a “carga horária prática” quando se tratar da necessidade de utilização de espaços diferenciados de ensino-aprendizagem, além da sala de aula, espaços esses que podem demandar a divisão de classes em turmas, por não acomodarem todos os alunos de uma turma convencional.

Dessa forma, um componente que venha a ter sua carga horária explicitada como 100% teórica não deixa de desenvolver práticas - apenas significa que essas práticas não demandam espaços diferenciados nem a divisão de classes em turmas.

Cada caso de divisão de classes em turmas será avaliado de acordo com suas peculiaridades; cada unidade de ensino deve seguir os trâmites e orientações estabelecidos pela Unidade do Ensino Médio e Técnico para obter a divisão de classes em turmas.

### 5.9. Estágio Supervisionado

A habilitação profissional de **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM** não exige o cumprimento de estágio supervisionado em sua organização curricular, contando com aproximadamente **1000** horas-aula de práticas profissionais, que poderão ser desenvolvidas integralmente na escola e/ou em empresas da região. Essas práticas ocorrerão com a utilização de procedimentos didáticos como simulações, experiências, ensaios e demais técnicas de ensino que permitam a vivência dos alunos em situações próximas à realidade do setor produtivo. O trabalho com projetos, estudos de caso, visitas técnicas monitoradas, pesquisas de campo e aulas práticas em laboratórios devem garantir 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 em um Plano de Estágio Supervisionado devidamente incorporado ao Projeto Pedagógico da unidade de ensino. 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.

#### 5.10. Novas Organizações Curriculares

O Plano de Curso propõe a organização curricular estruturada em **02** módulos, com um total de **800** horas ou **1000** horas-aula.

A Unidade de Ensino, 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, desde que aprovada pelos Departamentos Grupo de Formulação e Análises Curriculares e Grupo de Supervisão Educacional – Cetec – Ceeteps. 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.

## 6. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

Consoante dispõe o artigo 46 da Resolução CNE/CP 1/2021, 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:

- 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 aos 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 107/2011.

## 7. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

A avaliação, elemento fundamental para acompanhamento e redirecionamento do processo de desenvolvimento de competências, estará voltada 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, entre outros – 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.

Permite também orientar/reorientar os processos de:

- recuperação contínua;
- progressão parcial.

Estes dois 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 inviabilizem 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 em que está classificado, expressa em parecer elaborado por Comissão de Professores, fundamentada nos resultados de diferentes avaliações realizadas.

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

Ao final de cada módulo, após análise com o aluno, os resultados serão expressos por uma das menções a seguir, 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 obtiver 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.

## 8. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

| LABORATÓRIO DE HOSPEDAGEM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrição da Prática                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p style="text-align: center;"><b>Módulo I</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Serviços de Restaurante</b></p> <p><b>Base tecnológica:</b> Técnicas e modalidades de serviço</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Serviço de mesa: inglesa direta; inglesa indireta; francesa; empratado; americana; self-service.</li><li>Serviços de room service: café da manhã; almoço; jantar.</li></ul> <p><b>Prática:</b> Dramatizando a Experiência do Cliente</p> <p style="text-align: center;">Etapas da atividade:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Introdução:<ul style="list-style-type: none"><li>Inicie a aula com uma discussão sobre a importância do serviço na indústria de hospitalidade e como as técnicas e modalidades de serviço podem impactar a experiência do cliente.</li><li>Apresente uma visão geral dos principais tipos de serviço de mesa e <i>room service</i> que serão abordados durante a aula.</li><li>Explique o objetivo da atividade de dramatização, que é vivenciar as técnicas e modalidades de serviço na prática.</li></ul></li><li>Aula prévia sobre utensílios e montagem de mesa:<ul style="list-style-type: none"><li>Realize uma aula prévia, explicando os diferentes utensílios utilizados no serviço de mesa e <i>room service</i>.</li><li>Mostre exemplos de como montar corretamente uma mesa para cada técnica de serviço, destacando a disposição dos utensílios, a arrumação dos pratos e a apresentação dos talheres e copos.</li></ul></li><li>Organização dos grupos e criação de roteiros:<ul style="list-style-type: none"><li>Divida a turma em grupos de acordo com o serviço (mesa ou <i>room service</i>) e, em seguida, faça o sorteio para distribuir os tipos de serviço (inglês direto, francês, café da manhã, almoço, entre outros).</li><li>Cada grupo deve criar um roteiro de dramatização que inclua a preparação do ambiente, a interação entre os garçons e os clientes e a execução dos procedimentos específicos de cada técnica/modalidade de serviço.</li><li>Os roteiros devem considerar a utilização adequada dos utensílios e a etiqueta apropriada para cada serviço.</li></ul></li><li>Pesquisa e estudo:<ul style="list-style-type: none"><li>Compartilhe com os alunos materiais de estudo relacionados aos serviços de mesa e <i>room service</i>, como livros, artigos científicos, vídeos ou estudo de caso.</li></ul></li></ol> |

- Cada grupo deve realizar uma pesquisa sobre a técnica/modalidade de serviço atribuída, explorando aspectos como histórico, características distintivas, procedimentos específicos e exemplos de aplicação na indústria de hospitalidade.

5. Dramatização e apresentação:

- Cada grupo realiza a dramatização de acordo com o roteiro criado, utilizando os utensílios e seguindo as técnicas/modalidades de serviço estudadas.
- Após a dramatização, cada grupo faz uma breve apresentação sobre a técnica/modalidade de serviço, destacando os pontos importantes e as aprendizagens adquiridas durante o processo.

6. Feedback e discussão:

- Realize um momento de feedback, no qual os demais alunos e o docente possam fazer perguntas e fornecer sugestões construtivas para aprimorar as dramatizações.
- Abra uma discussão em grupo sobre as principais aprendizagens, desafios e insights relacionados às técnicas e modalidades de serviço abordadas durante a atividade.

7. Reflexão final:

- Conduza uma reflexão em grupo sobre a importância do serviço de qualidade na indústria de hospitalidade e como as técnicas e modalidades de serviço podem contribuir para uma experiência positiva do cliente.
- Peça aos alunos que compartilhem como essa atividade prática contribuiu para o seu entendimento e apreciação das técnicas de serviço.

**Base tecnológica:** Técnicas de montagem de coffee break

**Prática:** Montagem de mesa de coffee break

Etapas da atividade:

1. Introdução:

- Inicie a aula explicando a importância do coffee break em eventos e reuniões, destacando seu papel na promoção de interações sociais e no bem-estar dos participantes.
- Apresente exemplos de diferentes tipos de eventos em que o coffee break é comumente oferecido e como a apresentação da mesa pode impactar a experiência dos participantes.

2. Apresentação dos elementos da mesa de coffee break:

- Liste e explique os elementos essenciais para montar uma mesa de coffee break, como variedade de alimentos, bebidas, utensílios descartáveis, decoração e disposição dos itens.
- Mostre imagens ou vídeos que ilustrem mesas de coffee break bem montadas, destacando aspectos como a organização, a higiene, a variedade de opções e a apresentação visualmente atraente.

3. Planejamento da mesa de coffee break:

- Divida a turma em grupos e atribua a cada grupo a tarefa de planejar a montagem de uma mesa de coffee break.



- Cada grupo deve definir um tema ou estilo para a mesa, considerando o tipo de evento e o público-alvo.
- Os alunos devem criar uma lista de alimentos, bebidas e utensílios necessários, levando em conta a quantidade de participantes e as restrições alimentares, se houver.

#### 4. Preparação da mesa de coffee break:

- Os grupos devem organizar e montar a mesa de acordo com o planejamento feito anteriormente, levando em consideração a estética, a higiene e a praticidade na disposição dos itens.
- Os alunos podem utilizar a criatividade para decorar a mesa e criar uma atmosfera acolhedora.

#### 5. Apresentação e avaliação:

- Cada grupo apresenta sua mesa de coffee break para o restante da turma, explicando as escolhas feitas e destacando os elementos de destaque.
- Os demais alunos e o docente avaliam cada mesa com base nos critérios estabelecidos, como variedade de opções, apresentação visual, adequação ao tema proposto e organização geral.

#### 6. Discussão e reflexão:

- Promova uma discussão em grupo sobre as principais aprendizagens da atividade, destacando a importância da apresentação visual na montagem de uma mesa de coffee break.
- Peça aos alunos que compartilhem suas experiências e desafios durante a preparação da mesa e como essa atividade pode ser aplicada em contextos profissionais da indústria de hospitalidade.

Essa atividade pode ser distribuída em duas ou três aulas, vai depender de como os alunos irão desenvolver o conteúdo em sala e quanto tempo levarão para o planejamento da atividade, portanto, é de suma importância que o docente faça a mediação de acordo com o tempo que tem disponível para a realização da atividade em questão.

### Organização de Atividades Recreativas

**Base tecnológica:** Tipologia das atividades recreativas: recreativa; cultural; artística e de eventos; social; volta à calma; equilíbrio; quebra gelo

#### Prática:

- O docente deve estimular e orientar os alunos na produção de atividades recreativas em ambientes como quadras, jardins, sala de aula, entre outros, que possam ser desenvolvidas para variadas faixas etárias e que atendam às necessidades da programação estabelecida, utilizando técnicas e materiais adequados.

**Base tecnológica:** Desenvolvimento de atividades de lazer e recreação. Jogos: competitivos e cooperativos. Brincadeiras; Gincanas.

**Prática Pedagógica:**

- O docente deve auxiliar na elaboração e desenvolvimento de diferentes atividades recreativas nas modalidades jogo, brincadeira e gincana, orientando sobre suas diferenças básicas e maneiras de aplicabilidade para os diferentes públicos e ambientes.

### **Eventos em Meios de Hospedagem**

**Base tecnológica:** Planejamento, organização e realização de eventos.

- Pré-evento: objetivos e estratégias; recursos necessários seleção de fornecedores, serviços pessoais e de apoio (meios de transporte, mão de obra qualificada); montagem de orçamentos.
- Trans-evento: supervisão, controle e integração das diversas áreas de atividades; instalações específicas nos meios de hospedagem, mobiliário, equipamentos, utensílios; decoração e arrumação conforme demanda; controles operacionais e administrativos; gestão da equipe e de fornecedores no dia do evento
- Pós-evento: reorganização dos espaços; fechamento de despesas e receitas financeiras; avaliação e elaboração de relatórios e planilhas finais; verificação de índices de satisfação; relatório pós-evento devolução de sobras de materiais; portfólio.

**Prática:**

- Calcular as necessidades de acordo com o objetivo do evento dimensionando os recursos necessários, utilizando as variadas ferramentas para auxiliar na sua realização e nos trâmites necessários do pós-evento.

**Base tecnológica:** Cerimonial, protocolo e etiqueta em eventos. Legislação e precedência do Cerimonial público (Lei 5.700, de 01/setembro/ 1971 e Decreto nº 70.274, de 09/ março/ 1972); Símbolos Nacionais: Bandeira Nacional; Hino Nacional; Armas Nacionais; Selo Nacional. Tipos e estilos de mesas diretora/solene; Pronomes de tratamento e nominata; Procedimentos para elaboração de um cerimonial: roteiro de Cerimonial; mestre de Cerimônias: o perfil pessoal e profissional, técnicas de apresentação em público. Etiqueta pessoal e profissional; Trajes e apresentação: aspectos básicos de moda; tipos de trajés; regras básicas de apresentação.

**Prática:**

- O docente deve auxiliar na simulação de eventos com utilização de símbolos nacionais, formação de mesas solenes, montagem de roteiros e condução de cerimônias, orientando para as regras de etiqueta.

### **Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem**

**Base tecnológica:** Atendimento. Atendimento presencial: técnicas de atendimento ao público (cliente interno e externo): os procedimentos, acolhimento, recepção, postura, encaminhamentos, sugestões, reclamações, resoluções e avaliação do atendimento prestado. Atendimento não presencial: técnicas de

atendimento a clientes internos e externos; código fonético internacional; *wake up call*; anotação e transmissão de mensagens.

**Prática:**

- O docente pode trabalhar com os alunos simulações de atendimento presencial ao hóspede nos procedimentos de check-in e check-out, atendimento a reclamações e situações inusitadas;
- Para o atendimento não presencial, pode-se propor atendimento telefônico ou por aplicativo de mensagens, em que o aluno possa utilizar o código fonético internacional e anotações e transmissões de mensagens.

**Governança em Meios de Hospedagem**

**Base tecnológica:** Enxoval hoteleiro: cama, mesa, banho e uniformes: tipos de fibras; cálculo do enxoval; controle de circulação; reparos e consertos.

**Práticas pedagógicas**

- O docente pode propor a criação de um meio de hospedagem, com as quantidades de unidades habitacionais e leitos que compõem este meio de hospedagem. Após a criação, é possível se calcular a quantidade de enxoval de cama e banho necessária para o bom andamento do departamento de Governança deste estabelecimento.

**Equipamentos – Área: Quarto e Banheiro**

| Quantidade | Identificação                                                            |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 01         | Refrigerador Doméstico, Frigo-Bar, Capacidade Bruta De 80 Litros, Branco |

**Mobiliário - Área: Quarto e Banheiro**

| Quantidade | Identificação                                                                |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 20         | Cadeira Univ. C/ Porta Livros, 400x380mm, Pranc. 580x260x 18mm, Tecido Preto |
| 02         | Colchão Box Conjugado, Box Fixo, Colchão E Capa - Solteiro                   |
| 02         | Mesa de Cabeceira Em Madeira Mogno, Med. Aprox. (45x50x35,5)Cm, 3 Gavetas    |
| 01         | Guarda Roupa Padrao Mogno, 4 Portas, 3 Gavetas, Med. Aprox. (205x122x47)     |
| 03         | Peças de Reposicao para Mobiliario, Estrut. Madeira, Med. (0.70x1.)          |
| 01         | Suporte Para Mala, Aco Tubular 1", Encosto Dobravel, Acabamento Cromado      |

**Acessórios - Área: Quarto e Banheiro**

Itens de responsabilidade da Unidade de Ensino

| Quantidade | Identificação                                                 |
|------------|---------------------------------------------------------------|
| 01         | Espelho De Vidro, 3mm De Esp. Retang.Med.(1,80x0,60)M,Incolor |

**Equipamentos – Área: Governança e Lavanderia**

| Quantidade | Identificação                                                              |
|------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 01         | Aspirador De Po E Agua, Uso Domestico, Medindo Aprox. 380 X 555 X 393 Mm   |
| 01         | Carro De Transporte, Camareira, Chapa Aco, C/Rack, 4 Rodas, (117x54x126)Cm |

**Acessórios - Área: Governança e Lavanderia**

| Itens de responsabilidade da Unidade de Ensino |                                                                                          |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quantidade                                     | Identificação                                                                            |
| 01                                             | Balde Espremedor, Conj Com-Posto 2 Baldes, Med. Aprox 83x44x85 Cm, Cap.24lx2             |
| 02                                             | Escada De Alumínio,05 Degraus, Tipo De Abrir                                             |
| 01                                             | Mop Umido, Algodão, Ponta Cortada, Peso 340g, Cabo 120cm                                 |
| 01                                             | Mop Po, Com Suporte Metálico, Med. 40cm, Cabo 1,50m, Branca                              |
| 01                                             | Quadro Branco                                                                            |
| Equipamentos – Área: Recepção e Reservas       |                                                                                          |
| Quantidade                                     | Identificação                                                                            |
| 01                                             | Carro de transporte, aço laminado, cabide, malas, base veludo, (94x45x160)               |
| 01                                             | Microcomputador                                                                          |
| 01                                             | Televisor LED                                                                            |
| Mobiliário - Área: Recepção e Reservas         |                                                                                          |
| Quantidade                                     | Identificação                                                                            |
| 01                                             | Balcão de recepção                                                                       |
| 01                                             | Conj.de estofado, mad. freijo,2/3 lug.c/br., poliéster preto                             |
| 20                                             | Cadeira universitária; sem porta livros; com prancheta removível                         |
| Acessórios                                     |                                                                                          |
| Itens de responsabilidade da Unidade de Ensino |                                                                                          |
| Quantidade                                     | Identificação                                                                            |
| 01                                             | Suporte para televisor de parede                                                         |
| 01                                             | Quadro Branco                                                                            |
| Equipamentos – Área: Serviços de Restaurante   |                                                                                          |
| Quantidade                                     | Identificação                                                                            |
| 01                                             | Cafeteira                                                                                |
| 01                                             | Forno microondas; doméstico – Capacidade 30 litros                                       |
| 01                                             | Forno Elétrico – Capacidade 15 litros                                                    |
| 01                                             | Refrigerador doméstico; duplex frost-free; com capacidade líquida de n mínimo 400 litros |
| Mobiliário - Área: Serviços de Restaurante     |                                                                                          |
| Quantidade                                     | Identificação                                                                            |
| 01                                             | Mesa c/ estrutura de inox, oval c/ abas moveis, dimensão 109x109cm                       |
| 01                                             | Mesa cozinha tampo inox, retangular (1,8x0,8) m, altura 750 mm, estr. em aço             |
| 01                                             | Mesa Bancada com pia em Aço Inox com Duas Cubas – 50cm (Direito) – 190 x 70cm            |
| Acessórios - Área: Serviços de Restaurante     |                                                                                          |
| Itens de responsabilidade da Unidade de Ensino |                                                                                          |
| Quantidade                                     | Identificação                                                                            |
| 01                                             | Quadro Branco                                                                            |

|    |                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 02 | Assadeira de Alumínio, Med (40,0x27,0) Cm, Cap (6,0l)Esp(2mm)                     |
| 02 | Acucareiro Aço Inox, Capa-Cidade 350gr, C/ Tampa Fixa, C/Colher                   |
| 01 | Balde P/Mesa Aço Inox, Para Gelo, Capacidade 1 Litro, S/ Alca, c/Pegador          |
| 04 | Bandeja Aço Inox, (450mm) De Diam. Redondo, S/ Alça                               |
| 02 | Cobre manchas redondo                                                             |
| 02 | Cobre manchas retangular                                                          |
| 06 | Colher Café Aço Inox, (91) Mm, Espes. (0,80) Mm, Sem Decoração                    |
| 06 | Colher Cha Aço Inox, (118) Mm, Espes. (1,00) Mm, Sem Decoração                    |
| 06 | Colher Mesa Aço Aisi 430, (190) Mm, Espes. (1,60) Mm, Sem Decoração               |
| 06 | Colher Sobremesa Aço Inox, (166) Mm, Espes. (1,20) Mm, Sem Decoração              |
| 06 | Copo Vidro, Capac. 350ml, Diam. (67,5) Mm, Alt. (140) Mm, P/ Cerveja, incolor     |
| 06 | Taças de cristal água                                                             |
| 06 | Taças de cristal de conhaque                                                      |
| 06 | Taças de cristal vinho porto                                                      |
| 06 | Taça para água incolor                                                            |
| 06 | Taça para vinho tinto incolor                                                     |
| 06 | Taça para vinho branco incolor                                                    |
| 06 | Taças de vinho porto                                                              |
| 06 | Taça para licor incolor                                                           |
| 06 | Taça para conhaque incolor                                                        |
| 06 | Taça para espumante incolor/Taças flûte                                           |
| 06 | Copo long drink                                                                   |
| 06 | Copo short drink                                                                  |
| 01 | Faqueiro Em aço Inox, Com 42 Peças                                                |
| 01 | Conjunto De Facas Para Cozinha Em Aço Inox Com 6 Peças, 1 Tabua P/Corte           |
| 01 | Coqueteleiras                                                                     |
| 01 | Colher P/ Cozinha Em Polietileno, (5x34) Cm, Espes (0,8) Cm, Branca, S/ Decoração |
| 01 | Dosadores De Bebidas                                                              |
| 02 | Forma De Vidro, Para Microondas, Cap. 2,4l, Redonda, Transparente, com Tampa      |
| 02 | Garrafa Termica, Pressao, 1,8l, Poliprop., Ampola Vidro, C/Alca, Lisa             |
| 02 | Jarra De Aço Inox, Capac. (1,5l), Diam. (120cm), Alt. (48cm), C/Tampa             |
| 02 | Luva Termica De Cozinha 100% Algodao E Forro De Poli-Ester EPI                    |
| 06 | Prato de Porcelana, (300mm), Com Borda Raso, Branca Mesa                          |
| 06 | Prato de Porcelana, (235mm), Com Borda, Fundo, Branca                             |
| 06 | Prato de Porcelana, (180mm), Sem Borda, Raso, Branca Sobremesa                    |
| 06 | Taca P/Sobremesa, Aço Inox, Capac. 150ml, Diam.9cm, Com Pedestal                  |
| 06 | SOUS-PLAT de Porcelana, branco                                                    |

|                                                 |                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04                                              | Tabua P/ Manipulacao, Polipr. (Comp. 304 X Larg. 220) Mm, Alt. (7) Mm, Retangular                    |
| 01                                              | Tampo de mesa redondo 1,20m                                                                          |
| 01                                              | Tampo de mesa retangular 1,20 x 1,80m                                                                |
| 02                                              | Toalhas de mesa redonda                                                                              |
| 02                                              | Toalhas de mesa retangular                                                                           |
| 06                                              | Xícara C/Pires Porcelana, C/65ml, Dia. 4,8cm, Pires 10,7cm, Alt. 5,5cm, Café                         |
| 06                                              | Xicara C/Pires Porc. C/200ml, Dia.83mm, Pires 140mm, Alt. 60mm, Chá, Branca                          |
| 02                                              | Abridores de garrafa de vinho                                                                        |
| 02                                              | Abridores de lata e garrafas                                                                         |
| 01                                              | Galheteiro em aço inox, com 5 recipientes, para acondic. Sal, vinagre, Azeite                        |
| 01                                              | Lixeira com tampa e pedal                                                                            |
| 06                                              | Talheres de serviço                                                                                  |
| 06                                              | Xicaras com pires de porcelana, com 200ml, diâmetro 83mm, pires 140mm, altura 60mm, para chá         |
| 06                                              | Xicaras com pires de porcelana, com 65ml, diâmetro 4,8cm, pires 10,7cm, altura 5,5cm, para café      |
| 06                                              | Xicaras com pires para leite, porcelana                                                              |
| <b>Equipamentos – Área: Montagem de Eventos</b> |                                                                                                      |
| <b>Quantidade</b>                               | <b>Identificação</b>                                                                                 |
| 02                                              | Caixa de som; de compensado; para sonorização de ambiente, com no mínimo 2 entradas/saídas paralelas |
| 02                                              | Microfone; tipo sem fio                                                                              |
| 01                                              | Projektor de Multimídia                                                                              |
| 01                                              | Notebook; Padrão                                                                                     |
| <b>Mobiliário - Área: Montagem de Eventos</b>   |                                                                                                      |
| <b>Quantidade</b>                               | <b>Identificação</b>                                                                                 |
| 02                                              | Praticável, modelo standard, med. (200x80) cm, cap.250kg/m2                                          |
| 01                                              | Púlpito, em madeira mdf, coluna inteiraça, med. (100x50x60) cm (eventos)                             |
| 02                                              | Mesa redonda                                                                                         |
| <b>Acessórios - Área: Montagem de Eventos</b>   |                                                                                                      |
| Itens de responsabilidade da Unidade de Ensino  |                                                                                                      |
| <b>Quantidade</b>                               | <b>Identificação</b>                                                                                 |
| 01                                              | Cavalete Flip chart com quadro branco, med. (1,00x0,70) m, base tripé                                |
| 02                                              | Pedestal de apoio cromado, tipo girafa, base tripe, altura ate 2m                                    |
| 02                                              | Pedestal de apoio de mesa, base e haste, vertical, flexível, 40cm altura                             |
| 01                                              | Tela de projeção, modelo retrátil, medindo (2,10x1,50) m                                             |
| <b>Rouparia</b>                                 |                                                                                                      |

| Itens de responsabilidade da Unidade Escolar   |                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quantidade                                     | Identificação                                                                                                                            |
| 04                                             | Capas para travesseiro                                                                                                                   |
| 02                                             | Cobertores casal                                                                                                                         |
| 02                                             | Cobertores solteiro                                                                                                                      |
| 02                                             | Cobre leitos casal                                                                                                                       |
| 04                                             | Cobre leitos solteiro                                                                                                                    |
| 04                                             | Colchas solteiro                                                                                                                         |
| 02                                             | Colchas de Casal                                                                                                                         |
| 08                                             | Fronhas                                                                                                                                  |
| 04                                             | Lençóis de Casal, branco, sem elástico                                                                                                   |
| 08                                             | Lençóis de solteiro, branco, sem elástico                                                                                                |
| 02                                             | Protetores de colchão casal                                                                                                              |
| 04                                             | Protetores de colchão solteiro                                                                                                           |
| 01                                             | Saia casal                                                                                                                               |
| 02                                             | Saias solteiro                                                                                                                           |
| 04                                             | Travesseiros                                                                                                                             |
| 02                                             | Araras para roupas com 1,20m, regulagem de altura, produto com acabamento em aço carbono                                                 |
| 12                                             | Cabides (calça, saia, camisa, terno e vestido)                                                                                           |
| 06                                             | Caixas organizadoras (vários tamanhos)                                                                                                   |
| 02                                             | Gaveteiros                                                                                                                               |
| 02                                             | Kit costura                                                                                                                              |
| 01                                             | Mala de viagem Grande                                                                                                                    |
| 01                                             | Mala de viagem média                                                                                                                     |
| 01                                             | Mala de viagem pequena                                                                                                                   |
| 02                                             | Necessaire A 17 X L 27 X P 8,50, parte principal com fecho de zíper, bolso na parte frontal com zíper. Parte interna de forro resistente |
| 01                                             | Sapateira organizacional flexível de chão                                                                                                |
| 01                                             | Sapateira organizacional para viagem                                                                                                     |
| 06                                             | Toalhas de banho                                                                                                                         |
| 06                                             | Toalhas de rosto                                                                                                                         |
| 06                                             | Pisos                                                                                                                                    |
| 01                                             | Saboneteira                                                                                                                              |
| Outros Acessórios                              |                                                                                                                                          |
| Itens de responsabilidade da Unidade de Ensino |                                                                                                                                          |
| Quantidade                                     | Identificação                                                                                                                            |

|                                                                              |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 02                                                                           | Vasos decorativos               |
| 02                                                                           | Quadros decorativos             |
| 02                                                                           | Porta-retratos decorativos      |
| 02                                                                           | Plantas artificiais decorativas |
| <b>Utensílios e Acessórios de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem</b> |                                 |
| Itens de responsabilidade da Unidade de Ensino                               |                                 |
| Material de Escritório                                                       |                                 |
| <b>Utensílios e Acessórios da Área de Governança (Quarto e Banheiro)</b>     |                                 |
| Itens de responsabilidade da Unidade de Ensino                               |                                 |
| Produtos de Limpeza                                                          |                                 |

|                                                                                                                                         |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| O <b>LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA</b> é de uso compartilhado da unidade de ensino e, como tal, deverá ser utilizado para todos os cursos. |                                                                         |
| <b>Softwares Específicos</b>                                                                                                            |                                                                         |
| <b>Quantidade</b>                                                                                                                       | <b>Identificação</b>                                                    |
|                                                                                                                                         | Aplicativos de cálculos, orçamentos                                     |
|                                                                                                                                         | Aplicativos para sistema de reserva em meios de hospedagem (Hotel Flow) |



## 8.1. Bibliografia

| Autor 1<br>/SOBRENOME | Autor 1<br>/NOME   | Autor 2<br>/SOBRENOME | Autor 2<br>/NOME                      | Autor 3<br>/SOBRENOME | Autor 3<br>/NOME | Título                                                                                              | Subtítulo                                         | Edição | Cidade         | Editora     | ISBN           | Ano  |
|-----------------------|--------------------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------|----------------|-------------|----------------|------|
| ALVARENGA             | Rúbia Zanotelli de |                       |                                       |                       |                  | Cidadania trabalhista e sustentabilidade humana e socioambiental nas relações de trabalho           |                                                   | 1º     | Belo Horizonte | Dialética   | 978-6525258805 | 2022 |
| BARSANO               | Paulo Roberto      | BARBOSA               | Rildo Pereira                         |                       |                  | Segurança do Trabalho.                                                                              | Guia Prático e Didático.                          | 2      | São Paulo      | Érica       | 9788536527284  | 2018 |
| BARSANO               | P. R               |                       |                                       |                       |                  | Ética e Cidadania Organizacional.                                                                   | Guia Prático e Didático                           | 1      | São Paulo      | Érica       | 978-8536504124 | 2015 |
| BRASILEIRO            | Ada Magaly Matias  |                       |                                       |                       |                  | Como produzir textos acadêmicos e científicos                                                       |                                                   | 1ª     | São Paulo      | Contexto    | 978-6555410051 | 2021 |
| BREGSTEIN             | Barbara            | VALENTE               | Wendy Sauerbronn de Campos (Tradutor) |                       |                  | Espanhol fácil e passo a passo: domine a gramática do dia a dia para fluência em espanhol - Rápido! |                                                   | 1ª     | Rio de Janeiro | Alta Books  | 978-8550803623 | 2019 |
| BREMER                | Carlos             | CARRASCO              | Gilberto                              | GEROLAMO              | Mateus Cecilio   | Gestão de projetos - Uma jornada empreendedora da prática à teoria                                  |                                                   | 1      | São Paulo      | Atlas       | 978-8597010299 | 2017 |
| BRUSADIN              | Leandro Beneditini |                       |                                       |                       |                  | Hospitalidade e Dádiva: A alma dos lugares e a cultura do acolhimento                               |                                                   | 1      | Curitiba       | Prismas     | 9788555075407  | 2017 |
| CASTELLI              | Geraldo            |                       |                                       |                       |                  | Gestão Hoteleira                                                                                    |                                                   | 2      | São Paulo      | Saraiva     | 9788547201166  | 2016 |
| CASTRO                | Sílvia Pereira de  |                       |                                       |                       |                  | TCC Trabalho de conclusão de curso: uma Abordagem Leve, Divertida e Prática                         |                                                   | 1ª     | São Paulo      | Saraiva Uni | 978-8571440685 | 2019 |
| CAVALCANTI            | Carolina Costa     | Filatro               | Andrea                                |                       |                  | Design Thinking                                                                                     | Na Educação Presencial, A Distância e Corporativa | 1      | São Paulo      | Érica       | 9788547215781  | 2017 |
|                       |                    |                       |                                       |                       |                  |                                                                                                     |                                                   |        |                |             |                |      |
| DORNELAS              | José               |                       |                                       |                       |                  | Empreendedorismo                                                                                    | Transformando ideias em negócios                  | 7      | São Paulo      | Empreende   | 9788566103052  | 2018 |
| DORNELAS              | José               |                       |                                       |                       |                  | Plano de Negócios com o Modelo Canvas                                                               |                                                   | 3ª     | São Paulo      | Atlas       | 978-6559774487 | 2023 |
|                       |                    |                       |                                       |                       |                  |                                                                                                     |                                                   |        |                |             |                |      |
|                       |                    |                       |                                       |                       |                  |                                                                                                     |                                                   |        |                |             |                |      |
| MARTINS               | Dileta Silveira    | ZILBERKNOP            | Lúbia Soliar                          |                       |                  | Português Instrumental                                                                              |                                                   | 30ª    | São Paulo      | Atlas       | 978-8597019452 | 2019 |
|                       |                    |                       |                                       |                       |                  |                                                                                                     |                                                   |        |                |             |                |      |
|                       |                    |                       |                                       |                       |                  |                                                                                                     |                                                   |        |                |             |                |      |
| OLIVEIRA              | Djalma de Pinho    |                       |                                       |                       |                  | Como Elaborar um Plano de Carreira para ser um Profissional Bem-Sucedido                            |                                                   | 3ª     | São Paulo      | Atlas       | 978-8597014969 | 2018 |

|            |                        |  |  |  |  |                                                                                            |  |    |                |                        |                |      |
|------------|------------------------|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----------------|------------------------|----------------|------|
|            | Rebouças de            |  |  |  |  |                                                                                            |  |    |                |                        |                |      |
| PIMENTEL   | Leonardo               |  |  |  |  | Word 2019                                                                                  |  |    | São Paulo      | Senac                  | 978-8539631056 | 2019 |
| RIBEIRO    | Ana Elisa              |  |  |  |  | Multimodalidade, Textos e Tecnologias: Provocações Para a Sala de Aula                     |  | 1ª | São Paulo      | Parábola Editorial     | 978-6588519158 | 2020 |
|            |                        |  |  |  |  |                                                                                            |  |    |                |                        |                |      |
| SABINO     | Roberto                |  |  |  |  | PowerPoint 2019                                                                            |  |    | São Paulo      | Senac                  | 978-8539630691 | 2019 |
| SABINO     | Roberto                |  |  |  |  | Excel 2019                                                                                 |  |    | São Paulo      | Senac                  | 978-6555365962 | 2019 |
| SANTOS     | Gilberto Carniatto dos |  |  |  |  | Windows 11                                                                                 |  |    | São Paulo      | Clube dos Autores      | 978-6500552249 | 2023 |
| SCHUMACHER | Cristina A.            |  |  |  |  | Gramática de Inglês Para Brasileiros                                                       |  | 2ª | Rio de Janeiro | Alta Books             | 978-8550802770 | 2018 |
| SENAC      |                        |  |  |  |  | Sou Recepcionista - Técnicas, Tendências e Informações Para o Aperfeiçoamento Profissional |  | 1  | São Paulo      | Senac                  | 9788539611560  | 2016 |
|            |                        |  |  |  |  |                                                                                            |  |    |                |                        |                |      |
| VÁZQUEZ    | Adolfo Sánchez         |  |  |  |  | Ética                                                                                      |  | 39 | São Paulo      | Civilização Brasileira | 978-8520010143 | 2018 |

## 9. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

A contratação dos docentes que atuarão no Curso de **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM** será feita por meio de Concurso Público e/ou Processo Seletivo como determinam as normas próprias do Ceeteps, obedecendo à seguinte ordem de prioridade, em conformidade com o Art. 52 da Deliberação do Conselho Estadual de Educação nº 207 /2022:

Art. 52 - São considerados habilitados para atuar na Educação Profissional Técnica de Nível Médio os profissionais relacionados, na seguinte ordem preferencial:

- I. Licenciados na área ou componente curricular do curso, em cursos de Licenciatura específica ou equivalente, e em cursos para Formação Pedagógica para graduados não licenciados, consoante legislação e normas vigentes à época;
- II. Graduados no componente curricular, portadores de certificado de especialização lato sensu, com no mínimo 120h de conteúdos programáticos dedicados à formação pedagógica;
- III. Graduados no componente curricular ou na área do curso.

Aos docentes contratados, o Ceeteps mantém um Programa de Capacitação voltado à formação continuada de competências diretamente ligadas ao exercício do magistério.

### 9.1. Titulações docentes por componente curricular

A tabela a seguir representa a indicação da formação e qualificação para a função docente. Para a organização dos Concursos Públicos e/ou Processos Seletivos, a unidade de ensino deverá consultar o Catálogo de Requisitos de Titulação para Docência, disponível no site CRT (<http://crt.cps.sp.gov.br/>).

| Aplicativos Informatizados                                    |                                                               |                                                          |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Administração - Habilitação em Administração Hoteleira        | Matemática Aplicada e Computacional                           | Tecnologia em Hotelaria                                  |
| Administração - Habilitação em Gestão Turística e Hotelaria   | Matemática com Informática                                    | Tecnologia em Informática                                |
| Administração - Habilitação em Hotelaria e Turismo            | Matemática Computacional                                      | Tecnologia em Informática - Banco de Dados               |
| Administração de Sistemas de Informação • Análise de Sistemas | Processamento de Dados                                        | Tecnologia em Informática - Ênfase em Gestão de Negócios |
| Análise de Sistemas Administrativos em Processamento de Dados | Sistemas de Informação - Habilitação Planejamento Estratégico | Tecnologia em Informática com Ênfase em Banco de Dados   |
|                                                               | Tecnologia da(de) Informação e Comunicação                    | Tecnologia em Informática para (a) Gestão de Negócios    |
|                                                               | Tecnologia de Computação                                      | Tecnologia em Processamento de Dados                     |

|                                                |                                                     |                                                   |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Análise de Sistemas de Informação              | Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas | Tecnologia em Projetos de Sistemas de Informações |
| Análise de Sistemas e Tecnologia da Informação | Tecnologia em Análise e Projeto de Sistemas         | Tecnologia em Redes de Computadores               |
| Ciência e Tecnologia                           | Tecnologia em Banco de Dados                        | Tecnologia em Sistema(s) de(da) Informação        |
| Ciência(s) da(de) Computação                   | Tecnologia em Desenvolvimento de Sistemas           | Tecnologia em Sistema(s) para Internet            |
| Computação                                     | Tecnologia em Desenvolvimento para Web              | Tecnologia em Turismo                             |
| Computação (LP)                                | Tecnologia em Desenvolvimento Web                   | Tecnologia em Turismo e Hotelaria                 |
| Computação Científica                          | Tecnologia em Gestão da(de)                         | Tecnologia em Web Design                          |
| Física - Opção Informática                     | Tecnologia da Informação                            | Tecnologia em Web Design e E-Commerce             |
| Física Computacional                           | Tecnologia em Gestão de Turismo                     | Turismo                                           |
| Hotelaria                                      | Tecnologia em Gestão Hoteleira                      | Turismo e Hotelaria                               |
| Informática                                    |                                                     |                                                   |
| Matemática Aplicada às Ciências da Computação  |                                                     |                                                   |
| Matemática Aplicada e Computação Gráfica       |                                                     |                                                   |

**Espanhol Instrumental I e II**

|                                                                                 |                                                                  |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Letras - Neolatinas (G/LP)                                                      | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete/ Espanhol        | Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado/ Espanhol      |
| Letras com Habilitação em Espanhol                                              | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete/ Espanhol        | Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado/ Espanhol (LP) |
| Letras com Habilitação em Espanhol (LP)                                         | (LP)                                                             | Tecnologia em Formação de Secretariado/ Espanhol                     |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Espanhola e suas Literaturas      | Letras: Língua Espanhola e Língua Portuguesa (LP)                | Tecnologia em Formação de Secretariado/ Espanhol (LP)                |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Espanhola e suas Literaturas (LP) | Língua Estrangeira Espanhol Secretariado Executivo               | Tecnologia em Formação de Secretário/ Espanhol                       |
| Letras com Habilitação em Português e Espanhol (LP)                             | Secretariado Executivo Bilíngue                                  | Tecnologia em Secretariado Executivo Bilíngue/ Espanhol              |
| Letras com Habilitação em Português/ Espanhol e Respektivas Literaturas (LP)    | Secretariado Executivo com Habilitação em Espanhol               | Tecnologia em Secretariado Executivo Bilíngue/ Espanhol (LP)         |
| Letras com Habilitação em Secretariado Executivo Bilíngue/ Espanhol             | Secretariado Executivo com Habilitação em Espanhol (LP)          | Tradutor e Intérprete com Habilitação em Espanhol                    |
|                                                                                 | Secretariado Executivo Trilíngue                                 |                                                                      |
|                                                                                 | Secretariado Executivo Trilíngue - Português / Inglês / Espanhol |                                                                      |

|                                                              |                                                                |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Letras com Habilitação em Secretário Bilingue/ Espanhol      | Secretariado Executivo Trilíngue/ Espanhol                     | Tradutor e Intérprete com Habilitação em Espanhol (LP)            |
| Letras com Habilitação em Secretário Bilingue/ Espanhol (LP) | Secretariado Executivo Trilíngue/ Espanhol (LP)                |                                                                   |
| <b>Ética e Cidadania Organizacional</b>                      |                                                                |                                                                   |
| Administração                                                | Ciências Jurídicas e Sociais                                   | Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas                       |
| Administração - Habilitação em Administração Hoteleira       | Ciências Sociais                                               | Tecnologia em Gestão de Turismo                                   |
| Administração - Habilitação em Comércio Exterior             | Ciências Sociais (LP)                                          | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade                   |
| Administração - Habilitação em Gestão Turística e Hotelaria  | Direito                                                        | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria                       |
| Administração - Habilitação em Hotelaria e Turismo           | Economia                                                       | Tecnologia em Gestão Hoteleira                                    |
| Administração - Habilitação em Marketing                     | Estudos Sociais com Habilitação em História (LP)               | Tecnologia em Hotelaria                                           |
| Administração de Empresas                                    | Filosofia                                                      | Tecnologia em Lazer e Turismo                                     |
| Administração de Empresas e Negócios                         | Filosofia (LP)                                                 | Tecnologia em Planejamento Administrativo                         |
| Administração em Hotelaria                                   | Gastronomia                                                    | Tecnologia em Planejamento Administrativo e Programação Econômica |
| Administração em Turismo                                     | História                                                       | Tecnologia em Processos Gerenciais                                |
| Administração em Turismo e Hotelaria                         | História (LP)                                                  | Tecnologia em Turismo                                             |
| Administração Hoteleira                                      | Hotelaria                                                      | Tecnologia em Turismo e Hospitalidade                             |
| Ciências Administrativas                                     | Lazer e Turismo                                                | Tecnologia em Turismo e Hotelaria                                 |
| Ciências Contábeis                                           | Pedagogia                                                      | Turismo                                                           |
| Ciências Contábeis e Atuariais                               | Pedagogia (LP)                                                 | Turismo e Hotelaria                                               |
| Ciências Econômicas                                          | Psicologia                                                     |                                                                   |
| Ciências Econômicas e Administrativas                        | Psicologia (LP)                                                |                                                                   |
| Ciências Gerenciais e Orçamentos Contábeis                   | Relações Internacionais                                        |                                                                   |
| Ciências Jurídicas                                           | Sociologia                                                     |                                                                   |
|                                                              | Sociologia (LP)                                                |                                                                   |
|                                                              | Sociologia e Política                                          |                                                                   |
|                                                              | Sociologia e Política (LP)                                     |                                                                   |
|                                                              | Tecnologia em Administração Hoteleira                          |                                                                   |
|                                                              | Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria |                                                                   |
| <b>Eventos em Meios de Hospedagem</b>                        |                                                                |                                                                   |
| Administração - Habilitação em Gestão Turística e Hotelaria  | Tecnologia em Eventos                                          | Tecnologia em Gestão Hoteleira                                    |
| Administração - Habilitação em Hotelaria e Turismo           | Tecnologia em Formação de Secretário                           | Tecnologia em Hotelaria                                           |
|                                                              | Tecnologia em Gastronomia                                      | Tecnologia em Lazer e Turismo                                     |

|                                           |                            |                               |
|-------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Administração em Hotelaria                | Tecnologia em Gestão de    | Tecnologia em Secretariado    |
| Administração em Turismo                  | Empreendimentos de Turismo | Executivo                     |
| Administração em Turismo e                | e Hotelaria                | Tecnologia em Secretariado    |
| Hotelaria                                 | Tecnologia em Gestão de    | Executivo Bilingue            |
| Administração Hoteleira                   | Empresas Turísticas        | Tecnologia em Turismo         |
| Gastronomia                               | Tecnologia em Gestão de    | Tecnologia em Turismo e       |
| Hotelaria                                 | Eventos                    | Hospitalidade                 |
| Lazer e Turismo                           | Tecnologia em Gestão de    | Tecnologia em Turismo e       |
| Relações Públicas                         | Turismo                    | Hotelaria                     |
| Secretariado                              | Tecnologia em Gestão de    | Turismo                       |
| Tecnologia em Administração               | Turismo e Hospitalidade    | Turismo com Ênfase em         |
| de Eventos                                | Tecnologia em Gestão de    | Hotelaria                     |
| Tecnologia em Administração               | Turismo e Hotelaria        | Turismo e Hotelaria           |
| Hoteleira                                 |                            |                               |
| <b>Estudos de Turismo e Hospitalidade</b> |                            |                               |
| Administração - Habilitação em            | Tecnologia em Gestão de    | Tecnologia em Gestão          |
| Hotelaria e Turismo                       | Empreendimentos de Turismo | Hoteleira                     |
| Administração em Hotelaria                | e Hotelaria                | Tecnologia em Hotelaria       |
| Administração em Turismo                  | Tecnologia em Gestão de    | Tecnologia em Lazer e Turismo |
| Administração em Turismo e                | Empresas Turísticas        | Tecnologia em Turismo         |
| Hotelaria                                 | Tecnologia em Gestão de    | Tecnologia em Turismo e       |
| Administração Hoteleira                   | Eventos                    | Hospitalidade                 |
| Hotelaria                                 | Tecnologia em Gestão de    | Tecnologia em Turismo e       |
| Lazer e Turismo                           | Turismo                    | Hotelaria                     |
| Tecnologia em Administração               | Tecnologia em Gestão de    | Turismo                       |
| de Eventos                                | Turismo e Hospitalidade    | Turismo com Ênfase em         |
| Tecnologia em Administração               | Tecnologia em Gestão de    | Hotelaria                     |
| Hoteleira                                 | Turismo e Hotelaria        | Turismo e Hotelaria           |
| Tecnologia em Administração               |                            |                               |
| Hoteleira                                 |                            |                               |
| <b>Gestão em Governança</b>               |                            |                               |
| Administração - Habilitação em            | Tecnologia em Gestão de    | Tecnologia em Gestão          |
| Administração Hoteleira                   | Empreendimentos de Turismo | Hoteleira                     |
| Administração - Habilitação em            | e Hotelaria                | Tecnologia em Hotelaria       |
| Gestão Turística e Hotelaria              | Tecnologia em Gestão de    | Tecnologia em Turismo         |
| Administração - Habilitação em            | Empresas Turísticas        | Tecnologia em Turismo e       |
| Hotelaria e Turismo                       | Tecnologia em Gestão de    | Hospitalidade                 |
| Administração em Hotelaria                | Turismo                    | Tecnologia em Turismo e       |
| Administração em Turismo                  |                            | Hotelaria                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administração Hoteleira<br>Hotelaria<br>Lazer e Turismo<br>Tecnologia em Administração Hoteleira                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade<br>Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Turismo<br>Turismo com Ênfase em Hotelaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Gestão nos Meios de Hospedagem</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Administração - Habilitação em Administração Hoteleira<br>Administração - Habilitação em Gestão Turística e Hotelaria<br>Administração - Habilitação em Hotelaria e Turismo<br>Administração em Hotelaria<br>Administração em Turismo<br>Administração em Turismo e Hotelaria<br>Administração Hoteleira<br>Gastronomia<br>Hotelaria                                                                                            | Lazer e Turismo<br>Tecnologia em Administração Hoteleira<br>Tecnologia em Eventos<br>Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria<br>Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas<br>Tecnologia em Gestão de Eventos<br>Tecnologia em Gestão de Turismo                                                                                                                                                | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade<br>Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria<br>Tecnologia em Gestão Hoteleira<br>Tecnologia em Hotelaria<br>Tecnologia em Turismo<br>Tecnologia em Turismo e Hotelaria<br>Turismo<br>Turismo com Ênfase em Hotelaria                                                                                                                                                                                             |
| <b>Inglês Instrumental I e II</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Inglês (LP)<br>Letras - Língua Portuguesa e Inglesa (LP)<br>Letras - Tradutor e Intérprete<br>Letras com Habilitação de Tradutor/ Inglês<br>Letras com Habilitação em Inglês (LP)<br>Letras com Habilitação em Português e Inglês<br>Letras com Habilitação em Português e Inglês (LP)<br>Letras com Habilitação em Português/ Inglês e Respectivas Literaturas (LP)<br>Letras com Habilitação em Secretariado Bilíngue/ Inglês | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete/ Inglês<br>Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete/ Inglês (LP)<br>Letras com Habilitação Tradutor/ Inglês<br>Secretariado - Habilitação em Inglês<br>Secretariado Bilíngue<br>Secretariado Bilíngue - Habilitação Português/ Inglês<br>Secretariado Bilíngue - Habilitação Português/ Inglês (LP)<br>Secretariado Executivo<br>Secretariado Executivo Bilíngue | Secretariado Executivo<br>Trilíngue/ Inglês<br>Secretariado Executivo<br>Trilíngue/ Inglês (LP)<br>Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado/ Inglês<br>Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado/ Inglês (LP)<br>Tecnologia em Automação em Secretariado Executivo Bilíngue/ Inglês<br>Tecnologia em Formação de Secretariado/ Inglês<br>Tecnologia em Formação de Secretário/ Inglês<br>Tecnologia em Formação de Secretário/ Inglês (LP) |

|                                                                       |                                                                                                              |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Letras com Habilitação em Secretariado Executivo Bilingüe/ Inglês     | Secretariado Executivo Bilingüe - Habilitação Português/ Inglês                                              | Tecnologia em Secretariado Executivo Bilingüe/ Inglês                |
| Letras com Habilitação em Secretário Executivo Bilingüe               | Secretariado Executivo Bilingüe - Habilitação Português/ Inglês (LP)                                         | Tecnologia em Secretariado Executivo Bilingüe/ Inglês (LP)           |
| Letras com Habilitação em Secretário Executivo Bilingüe/ Inglês       | Secretariado Executivo com Habilitação em Inglês                                                             | Tecnologia em Secretariado Executivo Trilingüe/ Inglês (LP)          |
| Letras com Habilitação em Secretário Executivo Bilingüe/ Inglês (LP)  | Secretariado Executivo com Habilitação em Inglês (LP)                                                        | Tradutor e Intérprete                                                |
|                                                                       | Secretariado Executivo Trilingüe                                                                             | Tradutor e Intérprete com Habilitação em Inglês                      |
|                                                                       |                                                                                                              | Tradutor e Intérprete com Habilitação em Inglês (LP)                 |
| <b>Linguagem, Trabalho e Tecnologia</b>                               |                                                                                                              |                                                                      |
| Educação do Campo - Linguagens e Códigos (LP)                         | Letras com Habilitação em Português e Italiano (LP)                                                          | Letras Vernáculas e Inglês (LP)                                      |
| Letras                                                                | Letras com Habilitação em Português e Japonês (LP)                                                           | Letras: Língua Espanhola e Língua Portuguesa (LP)                    |
| Letras (LP)                                                           | Letras com Habilitação em Português e Latim (LP)                                                             | Letras: Língua Inglesa e Língua Portuguesa (LP)                      |
| Letras - Língua e Literatura Portuguesa (LP)                          | Letras com Habilitação em Português e Língua Espanhola Moderna com as Respectivas Literaturas (LP)           | Licenciatura em Letras (Equivalente à Licenciatura Plena)            |
| Letras - Língua Portuguesa e Habilitações de Língua Estrangeiras (LP) | Letras com Habilitação em Português e Literatura (LP)                                                        | Licenciatura em Língua Portuguesa (Equivalente à Licenciatura Plena) |
| Letras - Língua Portuguesa e Inglesa (LP)                             | Letras com Habilitação em Português e Literaturas da Língua Portuguesa com suas Respectivas Literaturas (LP) | Licenciatura em Português e Inglês                                   |
| Letras - Língua Portuguesa e Literaturas de Língua Portuguesa (LP)    | Letras com Habilitação em Português e Literaturas de Língua Portuguesa (LP)                                  | Linguagem e Comunicação (LP)                                         |
| Letras - Neolatinas (LP)                                              | Letras com Habilitação em Português, Espanhol e Respectivas Literaturas (LP)                                 | Linguagens e Códigos (LP)                                            |
| Letras - Tradutor e Intérprete                                        | Letras com Habilitação em Português, Inglês e Espanhol (LP)                                                  | Linguagens e Códigos - Língua Portuguesa (LP)                        |
| Letras com Habilitação de Tradutor (Inglês)                           |                                                                                                              | Linguagens e Códigos com Habilitação em Língua Portuguesa (LP)       |
| Letras com Habilitação em Espanhol                                    |                                                                                                              | Linguística                                                          |
| Letras com Habilitação em Espanhol (LP)                               |                                                                                                              | Secretariado                                                         |
| Letras com Habilitação em Inglês (LP)                                 |                                                                                                              | Secretariado - Habilitação em Inglês                                 |
|                                                                       |                                                                                                              | Secretariado Bilingüe                                                |



|                                                                                           |                                                                            |                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Letras com Habilitação em Inglês e Literaturas de Língua Inglesa                          | Letras com Habilitação em Português, Inglês e Literaturas (LP)             | Secretariado Bilíngue - Habilitação Português/ Inglês                |
| Letras com Habilitação em Inglês e Literaturas de Língua Inglesa (LP)                     | Letras com Habilitação em Português, Inglês e Respectivas Literaturas (LP) | Secretariado Bilíngue - Habilitação Português/ Inglês (LP)           |
| Letras com Habilitação em Libras (Língua para surdos) e Língua Portuguesa (LP)            | Letras com Habilitação em Secretariado                                     | Secretariado com Habilitação em Secretariado Executivo Bilíngue      |
| Letras com Habilitação em Língua Inglesa e Língua Portuguesa (LP)                         | Letras com Habilitação em Secretariado Bilíngue/ Inglês                    | Secretariado Executivo Bilíngue                                      |
| Letras com Habilitação em Língua Inglesa e Respectivas Literaturas (LP)                   | Letras com Habilitação em Secretariado Executivo Bilíngue/ Espanhol        | Secretariado Executivo Bilíngue - Habilitação Português/ Inglês      |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa (LP)                                          | Letras com Habilitação em Secretariado Executivo Bilíngue/ Inglês          | Secretariado Executivo Bilíngue - Habilitação Português/ Inglês (LP) |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Espanhola e suas Literaturas                | Letras com Habilitação em Secretariado Trilíngue/ Português (LP)           | Secretariado Executivo com Habilitação em Espanhol                   |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Inglesa (LP)                                | Letras com Habilitação em Secretário Bilíngue                              | Secretariado Executivo com Habilitação em Espanhol (LP)              |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Inglesa com as Respectivas Literaturas (LP) | Letras com Habilitação em Secretário Bilíngue/ Espanhol                    | Secretariado Executivo com Habilitação em Inglês                     |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Inglesa                                     | Letras com Habilitação em Secretário Bilíngue/ Espanhol (LP)               | Secretariado Executivo com Habilitação em Inglês (LP)                |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Língua Estrangeira: Espanhol (LP)           | Letras com Habilitação em Secretário Bilíngue/ Português                   | Secretariado Executivo com Habilitação em Português                  |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Língua Estrangeira: Francês (LP)            | Letras com Habilitação em Secretário Bilíngue/ Português (LP)              | Secretariado Executivo Trilíngue                                     |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Língua Estrangeira: Inglês (LP)             | Letras com Habilitação em Secretário Executivo                             | Secretariado Executivo Trilíngue - Português / Inglês / Espanhol     |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Língua Estrangeira: Inglês (LP)             | Letras com Habilitação em Secretário Executivo Bilíngue                    | Secretariado Executivo Trilíngue/ Espanhol                           |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Linguística                                 | Letras com Habilitação em Secretário Executivo Bilíngue/ Inglês            | Secretariado Executivo Trilíngue/ Espanhol (LP)                      |
|                                                                                           |                                                                            | Secretariado Executivo Trilíngue/ Inglês                             |

|                                                                            |                                                                        |                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Respectivas Literaturas (LP) | Letras com Habilitação em Secretário Executivo Bilíngue/ Inglês (LP)   | Secretariado Executivo Trilíngue/ Inglês (LP)                                 |
| Letras com Habilitação em Língua Portuguesa e Língua Inglesa (LP)          | Letras com Habilitação em Secretário Executivo Bilíngue/ Português     | Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado                         |
| Letras com Habilitação em Linguística                                      | Letras com Habilitação em Tradução e Intérprete Língua Portuguesa (LP) | Tecnologia em Automação de Escritórios e Secretariado com Ênfase em Marketing |
| Letras com Habilitação em Linguística (LP)                                 | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete da Língua Inglesa      | Tecnologia em Formação de Secretário                                          |
| Letras com Habilitação em Português                                        | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete/ Espanhol              | Tecnologia em Secretariado                                                    |
| Letras com Habilitação em Português (LP)                                   | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete/ Espanhol (LP)         | Tecnologia em Secretariado Executivo Bilíngue                                 |
| Letras com Habilitação em Português e Alemão                               | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete/ Inglês                | Tecnologia em Secretariado Executivo Trilíngue                                |
| Letras com Habilitação em Português e Alemão (LP)                          | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete/ Inglês (LP)           | Tradutor e Intérprete com Habilitação em Português                            |
| Letras com Habilitação em Português e Coreano (LP)                         | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete/ Português             |                                                                               |
| Letras com Habilitação em Português e Espanhol (LP)                        | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete/ Português (LP)        |                                                                               |
| Letras com Habilitação em Português e Francês (LP)                         | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete: Português/Inglês      |                                                                               |
| Letras com Habilitação em Português e Inglês                               | Letras com Habilitação em Tradutor e Intérprete: Português/Inglês (LP) |                                                                               |
| Letras com Habilitação em Português e Inglês (LP)                          | Letras com Habilitação em Tradutor/ Inglês                             |                                                                               |
|                                                                            | Letras Modernas - Português, Inglês e Respectivas Literaturas (LP)     |                                                                               |

|                                                                                             |                                                                |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                                                             | Letras Vernáculas (LP)                                         |                                                 |
| <b>Organização de Atividades Recreativas</b>                                                |                                                                |                                                 |
| Administração - Habilitação em Administração Hoteleira                                      | Tecnologia em Administração de Eventos                         | Tecnologia em Gestão Desportiva e de Lazer      |
| Administração - Habilitação em Gestão Turística e Hotelaria                                 | Tecnologia em Administração Hoteleira                          | Tecnologia em Gestão Hoteleira                  |
| Administração - Habilitação em Hotelaria e Turismo                                          | Tecnologia em Esportes                                         | Tecnologia em Hotelaria                         |
| Administração em Hotelaria                                                                  | Tecnologia em Eventos                                          | Tecnologia em Lazer e Recreação                 |
| Administração em Turismo                                                                    | Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria | Tecnologia em Lazer e Turismo                   |
| Administração em Turismo e Hotelaria                                                        | Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas                    | Tecnologia em Turismo                           |
| Administração Hoteleira                                                                     | Tecnologia em Gestão de Eventos                                | Tecnologia em Turismo e Hospitalidade           |
| Ciências da Atividade Física                                                                | Tecnologia em Gestão de Turismo                                | Tecnologia em Turismo e Hotelaria               |
| Ciências do Esporte                                                                         | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade                | Tecnologia em Turismo                           |
| Educação Física                                                                             | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade                | Tecnologia em Turismo com Ênfase em Hotelaria   |
| Educação Física (LP)                                                                        | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria                    | Tecnologia em Turismo e Hotelaria               |
| Esporte                                                                                     |                                                                | Tecnologia em Turismo e Meio Ambiente           |
| Hotelaria                                                                                   |                                                                |                                                 |
| Lazer e Turismo                                                                             |                                                                |                                                 |
| <b>Planejamento e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem</b> |                                                                |                                                 |
| Administração                                                                               | Administração em Turismo e Hotelaria                           | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade |
| Administração - Habilitação em Administração Hoteleira                                      | Administração Hoteleira                                        | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria     |
| Administração - Habilitação em Comércio Exterior •                                          | Ciências Administrativas                                       | Tecnologia em Gestão Hoteleira                  |
| Administração - Habilitação em Gestão Turística e Hotelaria                                 | Gastronomia                                                    | Tecnologia em Gestão Hoteleira                  |
| Administração - Habilitação em Hotelaria e Turismo                                          | Hotelaria                                                      | Tecnologia em Hotelaria                         |
| Administração - Habilitação em Marketing                                                    | Lazer e Turismo                                                | Tecnologia em Turismo                           |
| Administração de Empresas                                                                   | Tecnologia em Administração Hoteleira                          | Tecnologia em Turismo e Hospitalidade           |
| Administração de Empresas e Negócios                                                        | Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria | Tecnologia em Turismo e Hotelaria               |
| Administração em Hotelaria                                                                  | Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas                    | Tecnologia em Turismo                           |
| Administração em Turismo                                                                    | Tecnologia em Gestão de Turismo                                | Tecnologia em Turismo com Ênfase em Hotelaria   |
| <b>Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem</b>                                           |                                                                |                                                 |

|                                                             |                                                                |                                                 |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Administração - Habilitação em Gestão Turística e Hotelaria | Tecnologia em Eventos                                          | Tecnologia em Gestão Hoteleira                  |
| Administração - Habilitação em Hotelaria e Turismo          | Tecnologia em Gestão de Empreendimentos de Turismo e Hotelaria | Tecnologia em Hotelaria                         |
| Administração em Hotelaria                                  | Tecnologia em Gestão de Empresas Turísticas                    | Tecnologia em Lazer e Turismo                   |
| Administração em Turismo                                    | Tecnologia em Gestão de Eventos                                | Tecnologia em Turismo                           |
| Administração em Turismo e Hotelaria                        | Tecnologia em Gestão de Turismo                                | Tecnologia em Turismo e Hospitalidade           |
| Administração Hoteleira                                     | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade                | Tecnologia em Turismo e Hotelaria               |
| Hotelaria                                                   | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria                    | Turismo                                         |
| Lazer e Turismo                                             |                                                                | Turismo com Ênfase em Hotelaria                 |
| Tecnologia em Administração de Eventos                      |                                                                | Turismo e Hotelaria                             |
| Tecnologia em Administração Hoteleira                       |                                                                |                                                 |
| <b>Serviços de Restaurante</b>                              |                                                                |                                                 |
| Administração - Habilitação em Administração Hoteleira      | Ciência(s) dos Alimentos                                       | Tecnologia em Gastronomia                       |
| Administração - Habilitação em Gestão Turística e Hotelaria | Engenharia de Alimentos                                        | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hospitalidade |
| Administração - Habilitação em Hotelaria e Turismo          | Gastronomia e Segurança Alimentar                              | Tecnologia em Gestão de Turismo e Hotelaria     |
| Administração em Hotelaria                                  | Hotelaria                                                      | Tecnologia em Gestão Hoteleira                  |
| Administração em Turismo e Hotelaria                        | Nutrição                                                       | Tecnologia em Hotelaria                         |
| Administração Hoteleira                                     | Tecnologia em Administração de Restaurantes                    | Tecnologia em Turismo e Hotelaria               |
|                                                             | Tecnologia em Administração Hoteleira                          |                                                 |

### Profissionais na Unidade de Ensino

- Diretor de Escola Técnica;
- Diretor de Serviço – Área Administrativa;
- Diretor de Serviço – Área Acadêmica;
- Coordenador de Projetos Responsável pela Coordenação Pedagógica;
- Coordenador de Projetos Responsável pelo Apoio e Orientação Educacional;
- Coordenador de Curso;
- Auxiliar de Docente;
- Docentes.

## 10. CERTIFICADOS E DIPLOMA

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 habilitação;
- à apresentação do certificado de conclusão do Ensino Médio ou curso equivalente.

Ao término do primeiro módulo, o aluno fará jus ao Certificado de **Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**.

Ao completar os 2 módulos, com aproveitamento em todos os componentes curriculares, o aluno receberá o certificado de **Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE GOVERNANÇA** e o diploma de **TÉCNICO EM HOSPEDAGEM**, pertinente ao Eixo Tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer.

O **diploma** e os **certificados** terão validade nacional quando registrados na SED – Secretaria de Escriuração Digital do Governo do Estado de São Paulo e no SISTEC/MEC - Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica, obedecendo à legislação vigente; a Lei Federal nº 12.605, de 3 de abril de 2012, determina às instituições de ensino públicas e privadas a empregarem a flexão de gênero para nomear profissão ou grau nos diplomas/certificados expedidos.

## 11. PRAZO MÁXIMO PARA INTEGRALIZAÇÃO

O prazo máximo para integralização do curso será de **4 (quatro) semestres**. Neste tempo, o aluno deverá ter concluído todos os componentes curriculares, com menção suficiente para promoção e frequência mínima exigida no Capítulo 7 deste Plano de Curso.

Além disso, **quando previsto na Organização Curricular**, o aluno deverá ter realizado o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) e/ou Estágio Supervisionado, bem como demais instrumentos ou produtos, nos termos dos respectivos itens deste Plano de Curso.

**12. PARECER TÉCNICO****Fundamentação Legal: Deliberação CEE n.º 207/2022 e Indicação CEE n.º 215/2022**

Processo SEI n.º

N.º de Cadastro (MEC)

**1. Identificação da Instituição de Ensino****1.1. Nome e Sigla**

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - CEETEPS

**1.2. CNPJ**

62823257/0001-09

**1.3. Logradouro**

Rua dos Andradas

Número

140

Complemento

CEP

01208-000

Bairro

Santa Ifigênia

Município

São Paulo – SP

Endereço Eletrônico

Website

<http://www.cps.sp.gov.br/>**1.4. Autorização do curso**

Órgão Responsável

Unidade de Ensino Médio e Técnico/CEETEPS

Fundamentação legal

Supervisão delegada: Resolução SE/SP nº 78, de 07-11-2008.

**1.5. Unidade de Ensino Médio e Técnico**

Coordenador

Almério Melquíades de Araújo

e-mail

almerio.araujo@cps.sp.gov.br

Telefone do diretor(a)

(11) 3324.3969

**1.6. Dependência Administrativa**

Estadual/Municipal/Privada

Estadual

**1.7. Ato de Fundação/Constituição**

Decreto Lei Estadual

**1.8. Entidade Mantenedora**

CNPJ

62823257/0001-09

Razão Social

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza

|                                                                |                    |
|----------------------------------------------------------------|--------------------|
| Natureza Jurídica                                              | Autarquia estadual |
| Representante Legal                                            | Clóvis Dias        |
| Ano de Fundação/Constituição                                   | 1969               |
| 2. Curso                                                       |                    |
| 2.1. Curso: novo, autorizado ou autorizado e em funcionamento. |                    |
| Curso autorizado e em funcionamento                            |                    |
| 2.2. Curso presencial ou na modalidade a distância             |                    |
| Curso presencial                                               |                    |
| 2.3. Etecs/município que oferecem o curso                      |                    |
|                                                                |                    |
| 2.4. Quantidade de vagas ofertadas                             |                    |
| 30 a 40 vagas (por turma)                                      |                    |
| 2.5. Período do Curso (matutino/vespertino/noturno)            |                    |
| Diurno / Noturno                                               |                    |
| 2.6. Denominação do curso                                      |                    |
| Habilitação Profissional de Técnico em Hospedagem              |                    |
| 2.7. Eixo Tecnológico                                          |                    |
| Turismo, Hospitalidade e Lazer                                 |                    |
| 2.8. Formas de oferta                                          |                    |
| Concomitante e/ou Subsequente ao Ensino Médio                  |                    |
| 2.9. Carga Horária Total, incluindo estágio se for o caso.     |                    |
| 800 horas/1000 horas-aula                                      |                    |
| 3. Análise do Especialista                                     |                    |
| 3.1. Justificativa e Objetivos                                 |                    |
|                                                                |                    |
| 3.2. Requisitos de Acesso                                      |                    |
|                                                                |                    |
| 3.3. Perfil Profissional de Conclusão                          |                    |



### Perfil profissional de Conclusão

**O TÉCNICO EM HOSPEDAGEM** é o profissional que realiza atividades de recepção, reserva, governança, mensageria e *concièrgerie* em meios de hospedagem. Executa serviços de atendimento e suporte aos clientes e supervisiona a manutenção de ambientes e equipamentos. Executa ainda serviços de andares, *room service*, montagem de coffee break e ambientação de espaços para eventos e recreação, valorizando as características culturais, históricas e ambientais do local de sua atuação, em consonância com as necessidades de clientes e fornecedores. Atua também no atendimento direto ao cliente em outros estabelecimentos que requerem serviços de hospitalidade.

### Áreas de Atuação/ Mercado de Trabalho

- Navios, cruzeiros e embarcações; Serviços de alimentação e similares; Hospitais, clínicas e casas de repouso; Hospedarias, estalagens, acampamentos e acantonamentos, hospedagem compartilhada; Hotéis, resorts, motéis, SPAs, pousadas, albergues, colônias de férias, flats, condomínios residenciais e de lazer; Empresas prestadoras de serviços na área de Hospedagem e Eventos, estabelecimentos comerciais e consultorias do setor.

#### 3.4. Organização Curricular

##### 3.4.1. Proposta de Estágio

#### 3.5. Critérios de aproveitamento de conhecimentos e de experiências anteriores

#### 3.6. Critérios de Avaliação

#### 3.7. Instalações e Equipamentos

#### 3.8. Pessoal Docente e Técnico

**3.9. Certificado(s) e Diploma****4. Parecer do Especialista****5. Qualificação do Especialista****5.1. Nome**

RG

CPF

Registro no Conselho Profissional da Categoria

**5.2. Formação Acadêmica****5.3. Experiência Profissional**

### 13. APÊNDICES

#### Portaria de Designação

## Aprovação do Plano de Curso (a publicar)

**Portaria Normativa (a publicar)**

## Matrizes Curriculares

| MATRIZ CURRICULA                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                    |                            |                                                   |                                                                              |                                                                                             |                                               |        |         |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------|---------|-------|
| Eixo Tecnológico                                                                                                                                                                                                                                                       | TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER                                                                                                                                     |                            | Habilitação Profissional de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM |                                                                              |                                                                                             | Plano de Curso                                | 969    |         |       |
| Lei Federal 9394, de 20-12-1996; Resolução CNE/CEB 2, de 15-12-2020; Resolução CNE/CP 1, de 5-1-2021; Resolução SE 78, de 7-11-2008; Decreto Federal 5154, de 23-7-2004, alterado pelo Decreto 8.268, de 18-6-2014; Deliberação CEE 207/2022 e Indicação CEE 215/2022. |                                                                                                                                                                    |                            |                                                   |                                                                              |                                                                                             |                                               |        |         |       |
| MÓDULO I                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                            |                                                   | MÓDULO II                                                                    |                                                                                             |                                               |        |         |       |
| Componentes Curriculares                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    | Carga Horária (Horas-aula) |                                                   | Componentes Curriculares                                                     |                                                                                             | Carga Horária (Horas-aula)                    |        |         |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                    | Teoria                     | Prática                                           |                                                                              |                                                                                             | Total                                         | Teoria | Prática | Total |
| I.1 – Aplicativos Informatizados                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                    | 00                         | 40                                                | 40                                                                           | II.1 – Espanhol Instrumental II                                                             |                                               | 40     | 00      | 40    |
| I.2 – Espanhol Instrumental I                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                    | 40                         | 00                                                | 40                                                                           | II.2 – Ética e Cidadania Organizacional                                                     |                                               | 40     | 00      | 40    |
| I.3 – Estudos de Turismo e Hospitalidade                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    | 60                         | 00                                                | 60                                                                           | II.3 – Eventos em Meios de Hospedagem                                                       |                                               | 00     | 100     | 100   |
| I.4 – Inglês Instrumental I                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                    | 60                         | 00                                                | 60                                                                           | II.4 – Gestão em Governança                                                                 |                                               | 00     | 100     | 100   |
| I.5 – Linguagem, Trabalho e Tecnologia                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                    | 40                         | 00                                                | 40                                                                           | II.5 – Gestão em Meios de Hospedagem                                                        |                                               | 60     | 00      | 60    |
| I.6 – Organização de Atividades Recreativas                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                    | 00                         | 60                                                | 60                                                                           | II.6 – Inglês Instrumental II                                                               |                                               | 60     | 00      | 60    |
| I.7 – Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                    | 00                         | 100                                               | 100                                                                          | II.7 – Planejamento e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem |                                               | 00     | 100     | 100   |
| I.8 – Serviços de Restaurante                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                    | 00                         | 100                                               | 100                                                                          | TOTAL                                                                                       |                                               | 200    | 300     | 500   |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                    | 200                        | 300                                               | 500                                                                          |                                                                                             |                                               |        |         |       |
| MÓDULO I                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                            |                                                   | MÓDULOS I + II                                                               |                                                                                             |                                               |        |         |       |
| Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                            |                                                   | Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE GOVERNANÇA |                                                                                             |                                               |        |         |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                    |                            |                                                   | Habilitação Profissional de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM                            |                                                                                             |                                               |        |         |       |
| Total da Carga Horária Teórica                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                    | 400 horas-aula             |                                                   | Trabalho de Conclusão de Curso                                               |                                                                                             | 80 horas                                      |        |         |       |
| Total da Carga Horária Prática                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                    | 600 horas-aula             |                                                   | Estágio Supervisionado                                                       |                                                                                             | Este curso não requer Estágio Supervisionado. |        |         |       |
| Observação                                                                                                                                                                                                                                                             | A carga horária descrita como <b>prática</b> é aquela com possibilidade de divisão de classes em turmas, conforme o item “Prática Profissional” do Plano de Curso. |                            |                                                   |                                                                              |                                                                                             |                                               |        |         |       |

| MATRIZ CURRICULAR                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                    |         |                                                         |                                                                                                                                                     |                                               |                |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|-------|
| Eixo Tecnológico                                                                                                                                                                                                                                                       | TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER                                                                                                                                     |         | Habilitação Profissional de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM (2,5) |                                                                                                                                                     |                                               | Plano de Curso | 969   |
| Lei Federal 9394, de 20-12-1996; Resolução CNE/CEB 2, de 15-12-2020; Resolução CNE/CP 1, de 5-1-2021; Resolução SE 78, de 7-11-2008; Decreto Federal 5154, de 23-7-2004, alterado pelo Decreto 8.268, de 18-6-2014; Deliberação CEE 207/2022 e Indicação CEE 215/2022. |                                                                                                                                                                    |         |                                                         |                                                                                                                                                     |                                               |                |       |
| MÓDULO I                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |         |                                                         | MÓDULO II                                                                                                                                           |                                               |                |       |
| Componentes Curriculares                                                                                                                                                                                                                                               | Carga Horária (Horas-aula)                                                                                                                                         |         |                                                         | Componentes Curriculares                                                                                                                            | Carga Horária (Horas-aula)                    |                |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                        | Teoria                                                                                                                                                             | Prática | Total                                                   |                                                                                                                                                     | Teoria                                        | Prática        | Total |
| I.1 – Aplicativos Informatizados                                                                                                                                                                                                                                       | 00                                                                                                                                                                 | 50      | 50                                                      | II.1 – Espanhol Instrumental II                                                                                                                     | 50                                            | 00             | 50    |
| I.2 – Espanhol Instrumental I                                                                                                                                                                                                                                          | 50                                                                                                                                                                 | 00      | 50                                                      | II.2 – Ética e Cidadania Organizacional                                                                                                             | 50                                            | 00             | 50    |
| I.3 – Estudos de Turismo e Hospitalidade                                                                                                                                                                                                                               | 50                                                                                                                                                                 | 00      | 50                                                      | II.3 – Eventos em Meios de Hospedagem                                                                                                               | 00                                            | 100            | 100   |
| I.4 – Inglês Instrumental I                                                                                                                                                                                                                                            | 50                                                                                                                                                                 | 00      | 50                                                      | II.4 – Gestão em Governança                                                                                                                         | 00                                            | 100            | 100   |
| I.5 – Linguagem, Trabalho e Tecnologia                                                                                                                                                                                                                                 | 50                                                                                                                                                                 | 00      | 50                                                      | II.5 – Gestão em Meios de Hospedagem                                                                                                                | 50                                            | 00             | 50    |
| I.6 – Organização de Atividades Recreativas                                                                                                                                                                                                                            | 00                                                                                                                                                                 | 50      | 50                                                      | II.6 – Inglês Instrumental II                                                                                                                       | 50                                            | 00             | 50    |
| I.7 – Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem                                                                                                                                                                                                                       | 00                                                                                                                                                                 | 100     | 100                                                     | II.7 – Planejamento e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Hospedagem                                                         | 00                                            | 100            | 100   |
| I.8 – Serviços de Restaurante                                                                                                                                                                                                                                          | 00                                                                                                                                                                 | 100     | 100                                                     | TOTAL                                                                                                                                               | 200                                           | 300            | 500   |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                  | 200                                                                                                                                                                | 300     | 500                                                     |                                                                                                                                                     |                                               |                |       |
| MÓDULO I<br>Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de RECEPTIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                    |         |                                                         | MÓDULOS I + II<br>Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE GOVERNANÇA<br>Habilitação Profissional de TÉCNICO EM HOSPEDAGEM |                                               |                |       |
| Total da Carga Horária Teórica                                                                                                                                                                                                                                         | 400 horas-aula                                                                                                                                                     |         |                                                         | Trabalho de Conclusão de Curso                                                                                                                      | 80 horas                                      |                |       |
| Total da Carga Horária Prática                                                                                                                                                                                                                                         | 600 horas-aula                                                                                                                                                     |         |                                                         | Estágio Supervisionado                                                                                                                              | Este curso não requer Estágio Supervisionado. |                |       |
| Observação                                                                                                                                                                                                                                                             | A carga horária descrita como <b>prática</b> é aquela com possibilidade de divisão de classes em turmas, conforme o item “Prática Profissional” do Plano de Curso. |         |                                                         |                                                                                                                                                     |                                               |                |       |