

## PROJETO PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
NOME:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	RECEPCIONISTA DE HOTEL
MODALIDADE:	EAD - APERFEIÇOAMENTO / LIVRE OFERTA

**Metodologia:** O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação chamada de Sala de Aula Virtual. O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância.

**Sincronicidade:** O curso é caracterizado como síncrono, a partir do momento da matrícula, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas. As aulas/módulos de estudo são disponibilizados de forma gradual, sendo necessário que o aluno complete os estudos de um módulo para prosseguir para o módulo seguinte no período de estudos programado.

**Tutoria e Formas de Interação:** Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do sistema de Sala de Aula Virtual. A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

**Avaliação final/Certificação:** A avaliação final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) nas atividades da avaliação final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

**Organização curricular:** O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

**Tecnologia de EAD/e-learning:** Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para a Sala de Aula Virtual, que é um ambiente de aprendizagem online otimizado para EAD.

**Materiais Didáticos:** O conteúdo programático é lastreado em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos com o tutor/professor e sistema de anotações sobre o curso.

**Interação e Suporte Administrativo:** O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. A Sala de Aula Virtual utilizada pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

**Sobre a Instituição de Ensino:** A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

## ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

**NOME DA CAPACITAÇÃO:** Recepcionista de Hotel

**OBJETIVO DE APRENDIZAGEM:** Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático. Melhorar as competências específicas do curso e desenvolver habilidades de pensamento crítico e analítico acerca do tema estudado.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

Descrição do cargo de recepcionista  
O recepcionista na empresa  
O ambiente de trabalho  
A importância do recepcionista  
Apresentação pessoal  
Etiqueta no trabalho  
A conversação  
Gestos e atitudes  
Recepcionista - Papel inovador na organização  
Perfil ideal da recepcionista  
Marketing pessoal  
Etiqueta social  
Ética profissional  
Formas de arquivamento  
Métodos de arquivamento  
Comunicação  
Processo da comunicação  
Problemas de comunicação  
Comunicação verbal e não-verbal  
Processo de comunicação  
Relacionamento intrapessoal  
Relacionamento interpessoal  
Relações interpessoais, social e profissional  
Habilidades de relacionamento  
Atendimento ao cliente  
Qualidade de atendimento ao público  
Etapas do atendimento  
Atendimento telefônico  
Código fonético  
O bom atendimento  
Atitudes catastróficas  
Atitudes reativas  
Atitudes reativas a estímulos positivos dos clientes  
Atitudes ativas  
Atitudes pró-ativas - Encantando o cliente  
Tipos de clientes  
Teoria da motivação de Maslow  
Técnicas de atendimento telefônico  
A recepção como local de trabalho  
Setor de reserva de vagas  
Alfabeto fonético mundial  
O recepcionista de hotel e a qualidade do serviço prestado  
Como atender bem  
Apresentação pessoal  
Como administrar conflitos  
Rotinas de trabalho  
Fluxos operacionais e principais procedimentos  
Preparando a recepção dos hóspedes  
Preparando o check-in  
Realizando o check-in

Encerrando a conta do hóspede ou realizando o check-out  
Outras situações típicas de recepção  
Overbooking (superlotação)  
Documentação a ser preenchida  
Ficha Nacional de Registro de Hóspedes  
Boletim de Ocupação Hoteleira  
Pesquisa de satisfação