

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:	LIVRE

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo 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: os cursos/eventos são caracterizados como síncronos, a partir do momento da inscrição, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas.

Tutoria e Formas de Interação: Os cursos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada online 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. A interação entre tutores, estudantes e administração do curso é online.

Avaliação/Certificação: A avaliação é quantitativa e interpretativa. A geração do certificado eletrônico é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) nas atividades da avaliação final. Todos os cursos contam com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: Os programas apresentam 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 lastreados em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos interativo com professor e sistema de anotações pessoais sobre o curso.

Interação e Suporte Administrativo: Os programas de formação contam – além do suporte de tutoria – com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e alunos; alunos e professores/tutores; e alunos e pessoal 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 empresa de educação a distância tradicional. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 350 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Somos uma empresa de educação legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62 e que atua com a idoneidade e credibilidade servindo 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

TÍTULO DO PROGRAMA: Recepcionista de Hotel

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático.

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