

**PROJETO PEDAGÓGICO CURSO
PARA RECEPCIONISTA DE EVENTOS
(HOSTESS)**

SÃO PAULO

2021

SUMÁRIO

I.	IDENTIFICAÇÃO	02
II.	DADOS GERAL DO CURSO	02
III.	OBJETIVO DO CURSO	03
IV.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	03
V.	PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO.....	03
VI.	POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO.....	04
VII.	MATRIZ CURRICULAR	04
VIII.	EMENTÁRIO	05
IX.	METODOLOGIA	06
X.	PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	07
XI.	FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO.....	08

I. IDENTIFICAÇÃO

DADOS DA INSTITUIÇÃO			
S		CNPJ	
SOCIEDADE DOS AMIGOS JARDIM DAS IMBUIAS E ADJACENCIAS		52.806.890/0001-27	
ENDEREÇO			
Professor Enéas de Siqueira Neto, 997			
CEP	BAIRRO	CIDADE	UF
04829-300	JAEDIM DAS IMBUIAS	SÃO PAULO	
TELEFONE		E-MAIL	
11-41056861		soldovale@soldovale.org.br	
RESPONSÁVEL PELA INSTITUIÇÃO		TELEFONE PARA CONTATO	

II. DADOS GERAL DO CURSO

CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL DE RECEPCIONISTA DE EVENTOS – HOSTESS

EIXO: Turismo, Hotelaria e Lazer

CARGA HORÁRIA: 40 horas

ESCOLARIDADE MÍNIMA: Ensino Fundamental

FORMAÇÃO INICIAL

VAGAS: 06

INSCRIÇÕES: Preenchimento de cadastro para seleção conforme interesse de jovens participantes na sede das entidades parceiras (zona sul da cidade de São Paulo).

SELEÇÃO: A seleção obedecerá aos seguintes critérios:

- Idade entre 16 e 18 anos
- Renda familiar
- Desemprego

III. OBJETIVO DO CURSO

1. Objetivo Geral

Qualificar o público-alvo a recepcionar e acolher pessoas em eventos.

Conduzir, orientar e fornecer informações, materiais e equipamentos necessários. Assim, busca-se propiciar conhecimentos específicos – teóricos e práticos – da área de recepcionista de eventos, em conformidade com o eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer e as necessidades do evento específico.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Capacitar e formar jovens em situação de vulnerabilidade na área de Recepção de Eventos, fornecendo e atualizando seus conhecimentos ligados às tendências mercadológicas e ações práticas;
- ✓ Informar e preparar o jovem para exercer a arte de relacionar, atender e colaborar;
- ✓ Entender o panorama do mercado de eventos da atualidade e os principais termos utilizados na área;
- ✓ Compreender as principais funções relacionadas ao papel de um Recepcionista de Eventos;
- ✓ Assimilar e refletir sobre as regras de etiqueta e comportamento relacionadas à função;
- ✓ Dominar as principais regras de Cerimonial e Protocolo aplicadas a eventos.
- ✓

V. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O profissional deverá desenvolver habilidades para recepcionar e atender diferentes públicos, executar serviços de apoio técnico e logístico de eventos e cerimoniais, utilizando o protocolo e etiqueta formal. Recepcionar e promover serviços de eventos. Coordena o armazenamento e manuseio de gêneros alimentícios servidos em eventos.

VI. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO

Apesar do curso objetivar o evento específico da Festa do Divino, os jovens poderão atuar em empresas de eventos, meios de hospedagem, instituições públicas e privadas, restaurantes e bufês. Um diferencial do curso é a proposta didático-metodológica que é centrada na participação de quem aprende, valorizando-se suas experiências e expectativas para o mundo do trabalho, procurando focar o indivíduo como pessoa, observando-se todas as áreas da aprendizagem e individualizando o processo ao máximo, para que todos possam participar.

VII. MATRIZ CURRICULAR

A matriz curricular do curso de Recepcionista de Eventos, na modalidade presencial, está organizada por componentes curriculares em regime modular, com uma carga horária total de 40 horas. A hora aula do curso é definida como tendo 50 minutos de duração.

Vale salientar que os componentes curriculares que compõem a matriz estão articulados, fundamentados numa perspectiva interdisciplinar e orientados pelo perfil profissional de conclusão, ensejando uma formação técnico-humanística.

O quadro abaixo descreve a matriz curricular do curso e a seguir é apresentado as ementas.

ORDEM	COMPONENTE CURRICULAR	CARGA HORÁRIA
1	Técnicas de Trabalho de Recepcionista em Eventos	12 h
2	Cerimonial e Protocolo	06 h
3	Relações Interpessoais e Imagem Pessoal	10 h
4	Tipologia de Eventos	04 h
5	Técnicas de Dicção e Oratória Aplicadas ao Recepcionista de Eventos	08 h
CARGA HORÁRIA TOTAL		40 h

VIII. EMENTÁRIO

TÉCNICAS DE TRABALHO DE RECEPCIONISTA EM EVENTOS
Histórico da profissão; regulamentação da profissão; código de ética profissional; o papel multidisciplinar do recepcionista de eventos: atribuições; comportamento profissional; gerenciamento e técnicas da recepção; marketing pessoal; princípios de etiqueta no ambiente de trabalho: atendimento ao público; planejamento e organização da rotina de trabalho; utilização e administração da agenda; planejamento e organização de eventos. Conceituação dos diversos tipos de eventos sociais, casamentos, bodas e 15 anos, dentre outros. Normatização de cada tipo de evento e as especificidades que devem ser observadas quando da sua realização.
CERIMONIAL DE PROTOCOLO
Normas de cerimonial e protocolo. Roteiros para condução de cerimônias. Etiqueta social e profissional.
RELAÇÕES INTERPESSOAIS E IMAGEM PESSOAL
Competência interpessoal. Importância do “feedback” nas relações humanas no trabalho. Participação no grupo: liderança e poder. Desenvolvimento humano, gerencial e organizacional. Consciência/alienação e ideologia. Abordagem das relações interpessoais nas organizações, abrangendo tópicos de organizações, comunicações e dinâmicas interpessoais. As ferramentas do marketing profissional. Os arquétipos profissionais: o perfil ideal de um(a) recepcionista de eventos. As modernas tendências do mercado de eventos. Estratégias do marketing a serviço da imagem do profissional de eventos. Atividades práticas e os fundamentos da ética e das normas da boa conduta profissional. Regras de etiqueta, segundo a natureza dos eventos.
TIPOLOGIA DE EVENTOS
Seletividade do tipo de leitura (skimming/Scanning). Levantamento de hipóteses sobre o texto (a partir de títulos, subtítulos, iconografias). Conscientização do processo de leitura. Exploração de informação não linear: cognato, falso cognato e contexto. Vocabulário elementar, avançado e instrumental. Abordagem de pontos gramaticais indispensáveis à compreensão de textos. Uso do dicionário como estratégia-suporte de leitura prática. Compreensão de textos técnicos da área. Favorecimento da leitura crítica.
TÉCNICAS DE DICÇÃO E ORATÓRIA APLICADAS AO RECEPCIONISTA DE EVENTOS
Discursos e comunicados: aplicação de conhecimentos linguísticos. Texto de abertura de evento, script (roteiro de evento). Falas circunstanciais. Comunicação na dimensão vocal: técnicas de oratória. Volume, tonalidade, velocidade, pausas, dicção; postura, gestos, expressões faciais e equipamentos de ajuda; A utilização dos recursos audiovisuais; como organizar uma apresentação.

IX. METODOLOGIA

Como metodologia de ensino entende-se o conjunto de ações docentes pelas quais se organizam e desenvolvem as atividades didático-pedagógicas, com vistas a promover o desenvolvimento dos conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas a determinadas bases tecnológicas, científicas e instrumentais.

Tendo-se como foco principal a aprendizagem dos discentes, serão adotados tantos quantos instrumentos e técnicas forem necessários. Neste contexto, encontra-se abaixo uma síntese do conjunto de princípios pedagógicos que podem ser adotados no decorrer do curso:

- Envolver os alunos na avaliação de seu processo educativo visando uma tomada de consciência sobre o que sabem e o que precisam e/ou desejam aprender;
- Propor, negociar, planejar e desenvolver projetos envolvendo os alunos e a equipe docente, visando não apenas simular o ambiente profissional, mas também desenvolver habilidades para trabalho em equipe, onde os resultados dependem do comprometimento e dedicação de todos e os erros são transformados em oportunidades ricas de aprendizagem;
- Contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos e seus conhecimentos prévios, sem perder de vista a (re)construção dos saberes;
- Problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes;
- Respeitar a cultura específica dos discentes, referente a seu pertencimento social, étnico racial, de gênero, etário, religioso e de origem (urbano ou rural);
- Adotar diferentes estratégias didático-metodológicas (seminários, debates, atividades em grupo, atividades individuais, projetos de trabalho, grupos de estudos, estudos dirigidos, atividades práticas e outras) como atividades avaliativas;
- Adotar atitude interdisciplinar e transdisciplinar nas práticas educativas, isto é, assumir que qualquer aprendizado, assim como qualquer atividade, envolve a mobilização de competências e habilidades referidas a mais de uma disciplina, exigindo, assim, trabalho

integrado dos professores, uma vez que cada um é responsável pela formação integral do aluno;

- Utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas;
- Adotar técnicas flexíveis de planejamento, prevendo mudanças e rearranjos futuros, em função da melhoria no processo de aprendizagem.

Nota-se uma variedade de técnicas, instrumentos e métodos de ensino a nossa disposição. Esse ecletismo é resultado das diversas teorias pedagógicas adotadas ao longo dos tempos. Diante dessa diversidade, os docentes deverão privilegiar metodologias de ensino que reconheçam o professor como mediador do processo de ensino.

Salienta-se a necessidade de os docentes estarem permanentemente atentos ao comportamento; concentração; atenção; participação e expressões faciais dos alunos, uma vez que estes são excelentes parâmetros do processo educacional.

X. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da aprendizagem ultrapassa a perspectiva da mera aplicação de provas e testes para assumir uma prática diagnóstica e processual com ênfase nos aspectos qualitativos. Para tanto, a avaliação deve se centrar tanto no processo como no produto.

Quando realizada durante o processo ela tem por objetivo informar ao professor e ao aluno os avanços, as dificuldades e possibilitar a ambos a reflexão sobre a eficiência do processo educativo, possibilitando os ajustes necessários para o alcance dos melhores resultados. Durante o processo educativo é conveniente que o professor esteja atento à participação efetiva do aluno através da observação da assiduidade, pontualidade, envolvimento nos trabalhos e discussões.

No produto, várias formas de avaliação poderão se somar, tais como trabalhos individuais e/ou em grupo; testes escritos e/ou orais; demonstração de técnicas em laboratório; dramatização; apresentação de trabalhos; portfólios; seminários; resenhas; autoavaliação, entre outros. Todos

estes instrumentos são bons indicadores da aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de habilidades e competências. Ressalta-se a importância de se expor e discutir os mesmos com os alunos no início de cada módulo.

No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento.

A assiduidade diz respeito à frequência diária às aulas teóricas, práticas e aos trabalhos escolares. Ela será registrada diariamente pelo professor, no Diário de Classe, por meio de chamada ou lista de presença.

O aproveitamento escolar será avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas.

A avaliação docente será feita, pelos alunos, por meio do preenchimento de formulário próprio ao final de cada módulo e autoavaliação.

XI. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO

O aluno será considerado apto a qualificação e certificação desde que tenha aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) e frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento).