

Ementa do Curso: Auxiliar de Hotelaria

Carga horária total: 40 horas

Formato: Curso livre de formação inicial e introdutória

Área: Hotelaria, hospitalidade e serviços de atendimento ao hóspede

Ementa

Estudo dos fundamentos da hotelaria, contemplando sua história, evolução, tipos de estabelecimentos hoteleiros, princípios de hospitalidade, ética profissional, postura no atendimento e qualidade na relação com o cliente. Desenvolvimento de conhecimentos básicos sobre operações hoteleiras, com foco nos processos de recepção, check-in, check-out, comunicação com hóspedes, governança, limpeza e arrumação de quartos, além de serviços de alimentação, especialmente o serviço de café da manhã. Abordagem introdutória da gestão administrativa em hotéis, envolvendo controle de caixa, pagamentos, recursos humanos, recrutamento, seleção, treinamento, marketing, vendas e relacionamento com clientes. Estudo de práticas de sustentabilidade, inovação, tecnologia aplicada à hotelaria e atendimento inclusivo a hóspedes com necessidades especiais, visando à formação de profissionais preparados para atuar com responsabilidade, cordialidade, organização, eficiência e respeito à diversidade no ambiente hoteleiro.

Objetivo Geral

Capacitar o estudante para compreender os fundamentos, rotinas operacionais, práticas administrativas e princípios de atendimento da hotelaria, desenvolvendo conhecimentos introdutórios para atuar de forma ética, cordial, organizada e eficiente no apoio aos serviços hoteleiros, com atenção à qualidade da experiência do hóspede, à sustentabilidade, à inovação tecnológica e à acessibilidade.

Objetivos Específicos

- Compreender a evolução histórica da hotelaria e sua adaptação às mudanças sociais, econômicas, tecnológicas e de comportamento dos hóspedes.
- Identificar os principais tipos de estabelecimentos hoteleiros e suas características de funcionamento.
- Reconhecer a importância da ética, da confidencialidade, da postura profissional, do respeito e da qualidade no atendimento ao hóspede.
- Aplicar noções de acolhimento cordial, escuta ativa, comunicação clara, empatia, proatividade e solução de problemas no atendimento ao cliente.
- Compreender os procedimentos básicos de recepção, check-in, check-out, orientação ao hóspede, coleta de feedback e pós-atendimento.
- Identificar os princípios de governança hoteleira, limpeza, arrumação, reposição de amenidades, verificação de equipamentos e controle de qualidade dos quartos.
- Conhecer os formatos de serviço de café da manhã, sua organização, planejamento, higiene, segurança alimentar e atendimento ao hóspede.
- Compreender noções básicas de controle de caixa, pagamentos, registros financeiros, conciliação, segurança e prevenção de erros ou fraudes.
- Reconhecer a importância dos processos de recursos humanos, recrutamento, seleção, integração, treinamento, cultura organizacional, diversidade e inclusão.
- Identificar estratégias básicas de marketing hoteleiro, vendas, reputação online e relacionamento com clientes.

- Compreender práticas sustentáveis na hotelaria, incluindo uso eficiente de água e energia, redução de descartáveis, gestão de resíduos e conscientização dos hóspedes.
- Reconhecer o papel da inovação e da tecnologia nas operações hoteleiras, incluindo sistemas de gestão, automação, autoatendimento, chaves digitais, conectividade e suporte ao hóspede.
- Desenvolver noções de atendimento inclusivo a hóspedes com necessidades especiais, considerando acessibilidade, tecnologia assistiva, comunicação adequada, empatia e respeito à diversidade.

Conteúdo Programático

Módulo 1 – Fundamentos da Hotelaria

Carga horária: 10 horas

Estudo introdutório da hotelaria como atividade de hospitalidade, considerando sua origem, evolução e transformação ao longo do tempo. O módulo aborda desde as primeiras formas de hospedagem, como tavernas, pousadas, albergues e mosteiros, até a hotelaria moderna, marcada pela globalização, pelas cadeias hoteleiras, pela digitalização, pela personalização da experiência do hóspede e pela valorização da sustentabilidade.

Também são trabalhados os princípios de ética e postura profissional no setor hoteleiro, com ênfase em integridade, honestidade, confidencialidade, respeito, dignidade, profissionalismo, compromisso com a qualidade, comunicação efetiva, gestão de conflitos, responsabilidade social e ambiental e conformidade com normas aplicáveis ao ambiente de trabalho.

O módulo contempla ainda a qualidade no atendimento ao cliente, apresentando técnicas de acolhimento cordial e personalizado, escuta ativa,

comunicação clara, proatividade, solução de problemas, empatia, flexibilidade, coleta de feedback, melhoria contínua, conhecimento dos serviços do hotel, uso de tecnologia no atendimento, cortesia, respeito e pós-atendimento voltado à fidelização do hóspede.

Conteúdos:

- História e evolução da hotelaria.
- Antiguidade, Idade Média, Renascimento, Era Moderna, Revolução Industrial e hotelaria contemporânea.
- Hotelaria no século XXI: sustentabilidade, personalização, digitalização e novas tendências.
- Tipos de estabelecimentos hoteleiros.
- Código de conduta na hotelaria.
- Ética, integridade, confidencialidade, respeito e profissionalismo.
- Comunicação efetiva e gestão de conflitos.
- Responsabilidade social e ambiental no contexto hoteleiro.
- Qualidade no atendimento ao cliente.
- Acolhimento, escuta ativa, empatia, cortesia e respeito.
- Proatividade, solução de problemas e melhoria contínua.
- Pós-atendimento e fidelização do hóspede.

Módulo 2 – Operações na Hotelaria

Carga horária: 10 horas

Estudo das principais rotinas operacionais presentes no atendimento direto ao hóspede e no funcionamento interno do hotel. O módulo aborda os processos de recepção, com destaque para check-in e check-out, preparação

antecipada, recepção acolhedora, verificação de reserva, solicitação de documentos, orientação sobre o hotel, assistência ao quarto, resolução de dúvidas, revisão de conta, pagamento, coleta de feedback, despedida cordial e pós-atendimento.

Na área de governança hoteleira, são estudados os procedimentos de limpeza e arrumação dos quartos, considerando a importância da higiene, segurança, conforto, organização, troca de roupas de cama e toalhas, limpeza de superfícies, desinfecção de banheiros, reposição de amenidades, verificação final, organização da cama, iluminação, climatização, equipamentos e atenção aos detalhes na experiência do hóspede.

O módulo também contempla os serviços de alimentação, especialmente o café da manhã, com estudo dos diferentes formatos de serviço, como buffet, continental, à la carte, no quarto e para viagem, além de planejamento de cardápio, seleção de ingredientes, layout, apresentação, atendimento, gestão do tempo, higiene, segurança alimentar, sustentabilidade, feedback e melhoria contínua.

Conteúdos:

- Recepção e atendimento ao cliente.
- Processos de check-in e check-out.
- Preparação de reservas, documentação e orientação ao hóspede.
- Comunicação e informações ao hóspede.
- Assistência ao quarto, resolução de dúvidas e despedida cordial.
- Revisão de contas, pagamentos e coleta de feedback.
- Governança hoteleira.
- Limpeza, arrumação e organização dos quartos.

- Troca de roupas de cama e toalhas.
- Limpeza de superfícies, pisos e banheiros.
- Reposição de amenidades e verificação final.
- Organização da cama, móveis, iluminação, climatização e equipamentos.
- Serviços de alimentação na hotelaria.
- Serviço de café da manhã.
- Buffet, café continental, à la carte, café no quarto e café para viagem.
- Planejamento, apresentação, atendimento e higiene alimentar.
- Sustentabilidade no serviço de alimentação e melhoria contínua.

Módulo 3 – Gestão Administrativa

Carga horária: 10 horas

Estudo introdutório dos aspectos administrativos que apoiam o funcionamento de um hotel. O módulo apresenta noções de gestão financeira e contábil, com foco no controle de caixa, registro de transações, conciliação, segregação de funções, segurança do dinheiro, relatórios financeiros, gestão de pagamentos, planejamento, aprovação, negociação com fornecedores, controle de contas a pagar, prevenção de fraudes, prevenção de erros e monitoramento contínuo.

Também são abordados os processos de recursos humanos na hotelaria, incluindo recrutamento, seleção, identificação de necessidades, divulgação de vagas, triagem de candidatos, entrevistas, testes de habilidades, avaliações comportamentais, verificação de referências, integração, treinamento, cultura organizacional, desafios do setor, diversidade, inclusão e

desenvolvimento de equipes comprometidas com a qualidade do atendimento.

O módulo contempla ainda marketing e vendas no setor hoteleiro, com estudo das estratégias de marketing digital, SEO, publicidade online, marketing de conteúdo, redes sociais, e-mail marketing, marketing tradicional, publicidade impressa, parcerias, co-marketing, feiras, eventos, reputação online, relacionamento com o cliente e valorização da experiência do hóspede como fator de atração e fidelização.

Conteúdos:

- Gestão financeira e contábil na hotelaria.
- Controle de caixa e pagamentos.
- Registro de transações e conciliação de caixa.
- Segurança do dinheiro e sistemas de pagamento.
- Relatórios financeiros e análise de fluxo de caixa.
- Planejamento, verificação e aprovação de pagamentos.
- Negociação com fornecedores e controle de contas a pagar.
- Prevenção de fraudes, erros e monitoramento contínuo.
- Recursos humanos na hotelaria.
- Recrutamento, seleção e triagem de candidatos.
- Entrevistas, testes, avaliações e verificação de referências.
- Integração, treinamento e cultura organizacional.
- Diversidade, inclusão e desenvolvimento de equipes.
- Marketing e vendas na hotelaria.

- Marketing digital, SEO, publicidade online e marketing de conteúdo.
- Redes sociais, e-mail marketing e relacionamento com clientes.
- Marketing tradicional, parcerias, feiras e eventos.
- Gerenciamento de reputação online e fidelização.

Módulo 4 – Sustentabilidade e Inovação

Carga horária: 10 horas

Estudo das práticas sustentáveis aplicadas ao cotidiano hoteleiro, considerando a redução do impacto ambiental, o uso eficiente de recursos, a economia de água e energia, a redução de plásticos e descartáveis, o uso de amenidades sustentáveis, a conscientização dos hóspedes, os incentivos a práticas sustentáveis, a gestão de resíduos, a reciclagem, a compostagem, a redução de desperdícios alimentares e a eficiência energética nas operações.

O módulo aborda também a inovação e a tecnologia na hotelaria, destacando sua contribuição para a melhoria da experiência do hóspede e para a eficiência operacional. São estudados recursos como automação, autoatendimento, check-in e check-out automatizados, chaves digitais, assistentes virtuais, chatbots, conectividade, Wi-Fi, sistemas de entretenimento, Internet das Coisas, sistemas de gestão de energia, gestão de resíduos e sistemas de gestão hoteleira.

Por fim, o módulo contempla o atendimento a hóspedes com necessidades especiais, com foco em inclusão, acessibilidade, infraestrutura acessível, quartos adaptados, sinalização adequada, elevadores, escadas, tecnologia assistiva, alarmes auditivos e visuais, telefone e televisão adaptados, aplicativos de assistência, treinamento da equipe, sensibilização, empatia e comunicação eficiente.

Conteúdos:

- Sustentabilidade na hotelaria.
- Práticas sustentáveis no dia a dia do hotel.
- Uso eficiente de água e energia.
- Redução de plásticos e materiais descartáveis.
- Amenidades sustentáveis.
- Conscientização e engajamento dos hóspedes.
- Gestão de resíduos, reciclagem e compostagem.
- Redução de desperdício alimentar e eficiência energética.
- Inovação e tecnologia na hotelaria.
- Automação e autoatendimento.
- Check-in e check-out automatizados.
- Chaves digitais, assistentes virtuais e chatbots.
- Conectividade, Wi-Fi, entretenimento integrado e Internet das Coisas.
- Sistemas de gestão de energia, resíduos e gestão hoteleira.
- Atendimento a hóspedes com necessidades especiais.
- Acessibilidade em hotéis.
- Infraestrutura acessível, quartos adaptados e sinalização adequada.
- Tecnologia assistiva e recursos de apoio.
- Atendimento inclusivo, empatia, sensibilização e comunicação eficiente.