



UNIVERSIDADE DE RIO VERDE



**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO FIC – RECEPCIONISTA
MODALIDADE: EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA
CÓDIGO: 221169**

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE DE RIO VERDE
CAMPUS RIO VERDE**

**PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA
DE TRABALHADORES – FIC**

RIO VERDE – GO, OUTUBRO DE 2020.



UNIVERSIDADE DE RIO VERDE



EIXO TECNOLÓGICO: GESTÃO E NEGÓCIOS

CURSO: RECEPCIONISTA

MODALIDADE: EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

PROJETO APROVADO PELO CONSUNI – CONSELHO UNIVERSITÁRIO

RESOLUÇÃO N°.23 de novembro de 2020



UNIVERSIDADE DE RIO VERDE



RIO VERDE – GO, OUTUBRO DE 2020.

Sebastião Lázaro Pereira

Reitor

Leonardo Veloso do Prado

Vice-Reitor

Helemi Oliveira Guimarães de Freitas

Pró-Reitora de Graduação

Gustavo André Simon

Pró-Reitor de Pós-Graduação

Vanessa Renata Molinero de Paula

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Nagib Yassin

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis

Eduardo Lima do Carmo

Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação

Alberto Barella Netto

Pró-Reitor de Administração e Planejamento

Viviane Aprígio Prado e Silva

Procuradora Geral

Maria Flavina das Graças Costa

Coordenadora Geral do Pronatec

Comissão de Elaboração

Maria Flavina das Graças Costa

Ana Paula de Sousa Prado

Coordenação Pedagógica

Coordenador(a): Ana Paula de Sousa Prado

E-mail: anapradorv@hotmail.com

Telefone: (64) 3623-6302

Sumário

1. CARACTERÍSTICAS DO CURSO.....	7
1.1 Identificação	7
2. DADOS GERAIS DO CURSO.....	7
3. APRESENTAÇÃO.....	8
4. JUSTIFICATIVA	9
5. OBJETIVOS DO CURSO.....	9
5.1 Objetivo geral:	9
5.2 Objetivos específicos:.....	9
6. PÚBLICO-ALVO.....	10
7. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO.....	11
8. DIFERENCIAIS DO CURSO.....	11
9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO	12
10. AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM	12
11. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE	13
12. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO CURSO	13
13. MATERIAL DIDÁTICO-PEDAGÓGICO.....	14
14. PAPEL DOS PROFESSORES MEDIADORES.....	14
15. MATRIZ CURRICULAR	15
16. EMENTÁRIO.....	16
17. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS.....	20
18. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO	21
19. INFRAESTRUTURA.....	22
20. REFERÊNCIAS	24

1. CARACTERÍSTICAS DO CURSO

1.1 Identificação

DADOS DA INSTITUIÇÃO
RAZÃO SOCIAL: FESURV – UNIVERSIDADE DE RIO VERDE
CNPJ: 01.815.216/0001-78
CAMPUS: RIO VERDE
ENDEREÇO: FAZENDA FONTES DO SABER, SETOR UNIVERSITÁRIO, RIO VERDE – GOIÁS
TELEFONE: (64) 3611-2200 – SITE: www.unirv.edu.br

REITOR: Sebastião Lázaro Pereira
Campus ou unidade de ensino que dirige: Universidade de Rio Verde – Campus Rio Verde (SEDE)
Identidade: M1132560 – SSP/MG
Endereço: Fazenda Fontes do Saber
Telefone: (64) 3611-2200 – FAX: (64) 3611-2205 – e-mail: reitoria@unirv.edu.br

PROPONENTE: Maria Flavina das Graças Costa
Campus ou unidade de ensino que está lotada: Rio Verde
Cargo/função: Coordenadora Geral do PRONATEC
CPF: 279.172.821-04
Endereço: Rua 30, nº. 214, Vila Baylão, Rio Verde, Goiás
Telefone: (64) 3623-6302 – e-mail: flavina@unirv.edu.br

2. DADOS GERAIS DO CURSO

Título: Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) – Recepcionista

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Modalidade: EaD

Carga Horária: 160 horas

Escolaridade Mínima: Ensino Fundamental II (6º ao 9º) – Completo

Classificação: Formação Inicial e Continuada

Número de vagas: 40

Frequência da oferta: de acordo com o demandante

Periodicidade das aulas: de acordo com o demandante

Número de turmas: 01

Turno: diurno / noturno

Período para realização:

Local: Rio Verde

Dias:

Horários: 07h às 23h

3. APRESENTAÇÃO

O presente documento constitui o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Recepcionista, na modalidade EaD – Educação à Distância. Este projeto pedagógico de curso visa contextualizar e definir diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito da Universidade de Rio Verde.

Com o objetivo de qualificação para o trabalho alçando assim, melhoria da qualidade de vida da comunidade, proporcionando vivências, habilidades e conhecimentos por meios estratégicos de formação para a autonomia e o exercício crítico da cidadania e da profissionalização.

Baseada nos fundamentos educacionais equânimes e nas bases legais da educação profissional e tecnológica brasileira, explicitadas na LDB nº. 9.394/96 e atualizada pela Lei nº. 11.741/08, e demais resoluções que normatizam a Educação Profissional brasileira, mais especificamente a que se refere à formação inicial e continuada ou qualificação profissional, formulamos essa proposta curricular.

Com o curso de Formação Inicial e Continuada de Recepcionista, na modalidade EaD, aspiramos “uma formação que permita a mudança de perspectiva de vida por parte do educando; a compreensão das relações que de estabelecem no mundo do qual ele faz parte; a ampliação de sua leitura de mundo e a participação efetiva nos processos sociais” (BRASIL, 2009, p. 5). Dessa forma, almeja-se propiciar uma formação humana e integral em que o objetivo profissionalizante não tenha uma finalidade em si, nem seja orientado pelos interesses do

mercado de trabalho, mas se constitui em uma possibilidade para a construção dos projetos de vida dos estudantes (FRIGOTTO, CIAVATTA e RAMOS, 2005).

Este documento apresenta, portanto, os pressupostos teóricos, metodológicos e didáticos pedagógicos estruturantes da proposta do curso em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Em todos os elementos estarão explicitados princípios, categorias e conceitos que materializarão o processo de ensino e de aprendizagem destinados a todos os envolvidos nesta práxis pedagógica.

4. JUSTIFICATIVA

A Universidade de Rio Verde – UniRV é um entidade autônoma de direito público, sem fins lucrativos, que tem como objetivo promover a formação do homem para o exercício profissional, bem como ampliar o aprofundamento dessa formação, contribuindo assim para o processo de superação das assimetrias sociais, com vistas ao desenvolvimento justo, responsável, integrado e sustentável. Para tanto, oferecemos uma educação de qualidade, buscando o desenvolvimento social, tecnológico e econômico do país e da região.

5. OBJETIVOS DO CURSO

5.1 Objetivo geral:

Busca-se propiciar conhecimentos específicos – teóricos e práticos – da área de recepção, em conformidade com o eixo tecnológico Gestão e Negócios e as necessidades da região, bem como:

- Planejar, organizar e controlar a gestão operacional e logística de diferentes situações e contextos;
- planejar, organizar e controlar o armazenamento de produtos específicos de determinado setor; e
- atuar de acordo com as normas e padrões de qualidade, respeitando a legislação vigente.

5.2 Objetivos específicos:

- Possibilitar a formação profissional do/a aluno/a na perspectiva de uma formação cidadã, criando condições para uma melhor inserção no mundo do trabalho;
- oportunizar ao aluno/a o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes, capazes de torná-lo proficiente no campo específico de atuação;
- proporcionar ao aluno/a trabalhador/a o desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social;
- promover a cidadania e a inclusão social através da formação para o trabalho, contribuindo para a elevação da escolaridade dos/das trabalhadores/as;
- promover o desenvolvimento das habilidades básicas e técnicas para o exercício da função de recepcionista, com eficiência e qualidade na prestação de seus serviços;
- explorar os recursos da linguagem, nas modalidades escrita e oral;
- analisar, interpretar e compreender os diferentes gêneros textuais;
- produzir e reorganizar textos de redações oficiais e comerciais;
- reconhecer e saber explorar os elementos culturais da região;
- apresentar-se e saber comunicar-se adequadamente nos diferentes ambientes de trabalho;
- reconhecer atitude empreendedora e administrativa no que diz respeito ao cargo de recepcionista;
- propiciar ao educando a inclusão social e educacional;
- oportunizar aos cidadãos que se encontram em vulnerabilidade social uma educação gratuita e de qualidade; e
- ampliar as oportunidades de formação e desenvolvimento profissional dos alunos.

6. PÚBLICO-ALVO

O curso de Recepcionista, na modalidade EaD, é destinado a estudantes trabalhadores que tenham Ensino Fundamental II (6º a 9º ano) – completo.

Respeitada a escolaridade mínima, o curso atenderá prioritariamente:

- I. estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;
- II. trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquicultores, extrativistas e pescadores;

III. beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda entre outros que atenderem a critérios especificados no âmbito do Plano Brasil sem Miséria;

IV. pessoas com deficiência;

V. povos indígenas, comunidades quilombolas e outras comunidades tradicionais;

VI. adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas;

VII. públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa-Formação; e

VIII. estudantes que tenham cursado o ensino médio completo em escola da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral.

Observações:

a) Consideram-se trabalhadores os empregados, trabalhadores domésticos, trabalhadores não remunerados, trabalhadores por conta própria, trabalhadores na construção para o próprio uso ou para o próprio consumo, de acordo com classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), independentemente de exercerem ou não ocupação remunerada, ou de estarem ou não ocupados.

b) Os beneficiários (público-alvo), citados acima, caracterizam-se como prioritários, mas não exclusivos, podendo as vagas, que permanecerem disponíveis, serem ocupadas por outros públicos.

c) As pessoas com deficiência terão direito a atendimento preferencialmente em relação às demais.

7. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O profissional deverá desenvolver habilidades para recepcionar e atender diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial). Promover a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento. Triar informações e estabelecer fluxos de atendimento, com base nos processos, produtos e serviços da organização, de modo a atender com rapidez e eficiência às necessidades do cliente.

8. DIFERENCIAIS DO CURSO

Um diferencial do curso é a proposta didático-metodológica que é centrada na

participação de quem aprende, valorizando 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, por meio da educação à distância.

9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO

O curso FIC de Recepcionista, na modalidade EaD, é destinado a estudantes e trabalhadores que tenham escolaridade mínima, Ensino Fundamental II (6º ao 9º ano) completo. O acesso ao curso será acertado em comum acordo com os demandantes.

10. AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

A avaliação do rendimento ocorrerá por meio do acompanhamento da evolução do estudante. O registro do rendimento compreenderá a apuração da assiduidade e a avaliação do rendimento em todos os componentes curriculares, competindo ao docente o registro diário dos conteúdos e da frequência do estudante.

O critério e os valores da avaliação devem ser explicitados aos alunos, no início dos módulos de cada disciplina.

Para efeito de obtenção de certificado, serão cumpridas as determinações do PRONATEC. O aluno será considerado aprovado, desde que tenha aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) e frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento).

Serão utilizadas as menções: **SUFICIENTE** que será empregada quando houver o domínio do conhecimento das habilidades que compõem a competência, adquiridas e exercitadas em situação de aprendizagem nas tarefas específicas do curso, necessárias para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho. Utilizar-se-á **INSUFICIENTE** quando o domínio for insuficiente em relação ao conhecimento das habilidades que compõem a competência.

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, participação no acesso às vídeo aulas, fóruns de discussão,

entrega de atividades propostas em meios eletrônicos.

A assiduidade diz respeito à frequência às aulas teóricas, práticas e aos trabalhos escolares. A mesma será registrada pelo professor, de acordo com o acesso ao sistema e a interação do professor / aluno.

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.

11. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE

Visando garantir a permanência e o êxito escolar, aos alunos que apresentarem dificuldade de aprendizagem será disponibilizado, pelos professores, apoio pedagógico. Incentivar-se-á a montagem de grupos on-line de estudos a fim de minimizar as dificuldades individuais encontradas no decorrer do processo de aprendizagem.

Caberá ao professor formador informar ao serviço pedagógico a relação de alunos infrequentes. Esses dados contribuirão para que a equipe promova estratégias preventivas e de reintegração dos ausentes. Vale ressaltar que durante todo o curso, os alunos serão motivados a prosseguir seus estudos por meio dos demais cursos ofertados pela Universidade.

12. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO CURSO

O curso será ministrado por professores formadores aprovados em processo seletivo, que utilizarão diversas estratégias de ensino com o intuito de criar condições favoráveis para garantir o aprendizado dos alunos. Nesse processo de mediação do conhecimento, os docentes, de acordo com o perfil da turma, conteúdo programático e objetivo a ser alcançado na aula, poderão escolher ou utilizar, simultaneamente, procedimentos como: aulas expositivas dialogadas, atividades individuais, trabalhos em equipe, estudos dirigidos, dinâmicas de grupo, estudo de casos, debates exibição de vídeos, leitura compartilhada de textos, projeto interdisciplinar, sempre dentro das possibilidades ofertadas pelas plataformas de aulas online.

13. MATERIAL DIDÁTICO-PEDAGÓGICO

A produção do material didático a ser utilizado no processo de ensino-aprendizagem será de responsabilidade do(s) professor(es) formadores de cada disciplina, em sintonia com a ementa do curso. O material produzido deverá ter linguagem clara e atender às especificidades dos beneficiários do Programa e o formato de ensino à distância.

14. PAPEL DOS PROFESSORES FORMADORES

No desenvolvimento do Curso FIC em Recepcionista, utilizar-se-ão as formas de comunicação descritas nas estratégias pedagógicas voltadas para o compartilhamento de conhecimentos. Esses recursos de comunicação serão mecanismos de mediação entre estudantes e professores por meio da plataforma. Sendo assim, a Universidade de Rio Verde organizou um sistema de ensino e aprendizagem que consiste em uma infraestrutura de comunicação, espaços físicos e tecnológicos que servem de suporte para a interação entre estudante-estudante, estudante-professor a distância, estudante-professor formador, bem como o acompanhamento do coordenador do curso às atividades que terão que ser desenvolvidas. O objetivo dessa organização é trabalhar para que os estudantes sejam acompanhados e orientados no desenvolvimento do seu curso por profissionais preparados para motivá-los nos seus estudos, auxiliando-os no processo de aquisição de autonomia para a construção de sua própria aprendizagem.

O Coordenador de Curso deve acompanhar todo o processo desenvolvido pelo professor formador a distância e, também, acompanhar o desenvolvimento das atividades virtuais e os momentos de encontro presencial.

O professor formador a distância também é o responsável pelo planejamento e elaboração do material didático das unidades curriculares do curso que compreende o estudo a distância e o encontro presencial, de forma que também deverá orientar o aluno em suas atividades didáticas por meio de roteiro previamente elaborado. O estudante também recebe um roteiro prévio para orientá-lo a respeito dos conteúdos que devem ser estudados previamente e sobre as atividades que deverão ser realizadas. O professor formador, irá atender estudantes também no AVEA para o estudo dos conteúdos. Poderá usar diversas ferramentas.

Caso o estudante sinta dificuldade ou não consiga realizar alguma atividade, ele deverá entrar em contato com o professor formador ou o coordenador do curso de modo que este providencie o auxílio necessário para que consiga avançar nos estudos. Os materiais estão disponíveis para acesso, via internet, no AVEA, por meio da plataforma Google Suite, onde serão acrescentadas outras atividades e materiais propostos pelo professor formador. O AVEA cumprirá a função de canal de comunicação entre os professores mediadores e os estudantes. Nele, serão centralizadas as ações que irão apoiar o aprendizado do estudante: dúvidas, indicações de materiais complementares, adequação dos conteúdos ao contexto específico dos estudantes, atividades complementares, entre outros.

15. MATRIZ CURRICULAR

A matriz curricular do curso FIC de Recepcionista, na modalidade à distância, está organizada por componentes curriculares em regime modular, com carga horária total de 160 horas.

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 são apresentadas as ementas.

COMPONENTES CURRICULARES		
Ordem	Disciplinas	Carga Horária
01	Ambientação em EaD	12 horas
02	Relações interpessoais e imagem pessoal	25 horas
03	Estudos administrativos, serviços de recepção e postura profissional	25 horas
04	Expressão e comunicação e redações comerciais e oficiais	25 horas
05	Técnicas de arquivo e informática aplicada	15 horas
06	Cerimonial e protocolo	20 horas
07	Técnicas de dicção e oratória aplicadas ao	15 horas

	repcionista	
08	Empreendedorismo	23 horas
Total		160h

16. EMENTÁRIO

Unidade curricular: Ambientação em EaD	Carga horária: 12h
<p>Ementa: Utilização e importância do material didático na educação a distância, acesso ao AVEA e suas funcionalidades. Metodologias de estudo baseadas nos princípios de autonomia, interação e cooperação.</p> <p>Bibliografia Básica: BELLONI, M. L. Educação a Distância. 5. Ed. Campinas Autores Associados, 2008. LIMA, A. Fundamentos e Práticas na EaD. Natal: UFRN, 2010.</p>	

Unidade curricular: Relações interpessoais e imagem pessoal	Carga horária: 25h
<p>Ementa: Competência interpessoal. Importância do “feedback” nas relações humanas no trabalho. Participação no grupo: liderança e poder. Desenvolvimento humano, gerencial e organizacional. Abordagem das relações interpessoais nas organizações, abrangendo tópicos de organizações, comunicações e dinâmicas interpessoais.</p> <p>Bibliografia Básica: BOM SUCESSO, Edina de Paula. Trabalho e qualidade de vida. 1. ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997. BEKIN, Saul Faingaus. Endomarketing: como praticá-lo com sucesso. 1. ed. São Paulo: Pretince Hall, 2004. DRUCKER, Peter Ferdinand. O melhor de Peter Drucker: obra completa. São Paulo: Nobel, 2002. GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. 36. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995. MAGALHÃES, Celso. Técnica da chefia e do comando. 9. ed. São Paulo: IBGE, 1980. ROBBINS, Stephen Paul. Comportamento organizacional. 9. ed. São Paulo: Pretince Hall,</p>	

2002.

SILVA, João Martins da. **5S para praticantes**. 1. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.

BRUM, Analisa de Medeiros. **Um olhar sobre o Marketing interno**. 3. ed. Porto Alegre: L&PM, 2000.

CATALDI, Maria José Gianella. **O stress no ambiente de trabalho**. 1. ed. São Paulo: LTR, 2002.

DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A. P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. 1. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

FRITZEN, Silvino José. **Relações humanas interpessoais: nas convivências grupais e comunitárias**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINICUCCI, Agostinho. **Relações humanas: psicologia das relações interpessoais**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira. **Psicologia aplicada à Administração, uma abordagem interdisciplinar**. Saraiva, 2005.

ALMEIDA, J. R. M.; ALMEIDA, R. M. **Novos rumos em comunicação interpessoal**. São Paulo: Nobel, 2000.

BERGAMINI, M. C. **Psicologia aplicada à Administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

HERNANDES, Sonia; MEDEIROS, João Bosco. **Manual da secretária**. São Paulo: Atlas: 2003.

MAXWELL, John C. **Segredos do relacionamento**. São Paulo: Mundo Cristão, 2006.

MAXWELL, John C. **Segredos da capacitação**. São Paulo: Mundo Cristão, 2006.

Unidade curricular: Estudos administrativos, serviços de recepção e postura profissional	Carga horária: 25h
Ementa: O profissional de recepção; histórico da profissão. Regulamentação da profissão. Código de ética profissional. O papel multidisciplinar do recepcionista: atribuições, relacionamento chefe/recepcionista. Comportamento profissional; gerenciamento e técnicas da recepção. Organização do trabalho e do ambiente de trabalho do recepcionista. Marketing pessoal. Princípios de etiqueta no ambiente de trabalho: atendimento ao público, atendimento telefônico. Planejamento e organização da rotina de trabalho. Utilização e administração da agenda. Planejamento e organização de eventos.	

Bibliografia Básica:

BARATA, Maura Cristina; BORGES, Márcia. **Técnicas de recepção**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

CARVALHO, A. P. de; SILVA, D. G. **Manual do secretariado executivo**. 5. ed. São Paulo: D'Livros, 2003.

GARCIA, E.; D'ELIA, M. E. S. **Secretária executiva**. 1. ed. São Paulo: IOB Thomson (Coleção cursos IOB), 2005.

GARCIA, E. V. **Noções fundamentais para a secretária**. São Paulo: Summus, 1991.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. São Paulo: Atlas, 1999.

SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio. **Super secretária – o guia para a profissional que quer vencer na vida**. São Paulo: Nobel, 1999.

SÁ, A. L. **Ética profissional**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, M. C. de A. **Comunicação empresarial. Etiqueta e ética nos negócios**. São Paulo: Editora SENAC, 2007.

Unidade curricular: Expressão e comunicação e redações comerciais e oficiais

Carga horária: 25h

Ementa: O estudo da organização da linguagem e da comunicação. O desempenho oral e escrito de acordo com os gêneros textuais apropriados ao ambiente do trabalho. Linguagem formal e coloquial. Expressão e retórica. Redações comerciais e oficiais.

Bibliografia:

GOLDSTEIN, Norma Seltzer. **O texto sem mistério: leitura e escrita na universidade**. São Paulo: Ática, 2009.

MARTINS, Dileta Silveira. **Português instrumental**. São Paulo: Atlas, 2004.

MEDEIROS, João Bosco. **Português instrumental**. São Paulo: Atlas, 2009.

FARACO, Carlos Alberto; TEZZA, Cristovão. **Oficina de texto**. Petrópolis: Vozes, 2011.

FIORIN, José Luiz; SAVIOLI, Francisco Platão. **Lições de texto: leitura e redação**. São Paulo: Ática, 2003.

Unidade curricular: Técnicas de arquivo e informática aplicada

Carga horária: 15h

Ementa: Técnicas básicas de arquivamento. Desenvolver a habilidade de operar equipamentos com sistemas Linux ou Windows, executando aplicativos básicos, tais como: Editores de Texto e Planilhas Eletrônicas. Utilizar aplicativos de escritório e utilitários na edição de textos, elaboração de planilhas eletrônicas, apresentação de slides e compactação de arquivos. Pesquisar e navegar na internet. Usar correio eletrônico. Operação de sistema operacional, aplicativos de escritório e periféricos. Organizar a entrada e saída de dados em sistemas de informação, selecionar programas de aplicação a partir da avaliação do usuário.

Bibliografia:

LOPES, Luis Carlos. **A informação e os arquivos: teorias e práticas**. Niterói/São Carlos: EDUFF e EDUFSCAR, 1996.

_____. **A gestão da informação: as organizações, os arquivos e a informática aplicada**. Rio de Janeiro: APERJ.

Unidade curricular: Cerimonial e protocolo

Carga horária: 20h

Ementa: Normas de cerimonial e protocolo. Roteiros para condução de cerimônias. Etiqueta social e profissional.

Bibliografia:

CARPINELLI, Vivian Marcassa. **Cerimonial, etiqueta, protocolo e eventos**. Curitiba: Hellograff, 2002, 212 p.

GOMES, Sara. **Guia do cerimonial**. 4. ed. Brasília: LGE, 2003.

LINS, Augusto Estelita. **Etiqueta, protocolar e cerimonial**. 2. ed. Brasília: Linha Gráfica e Editora, 1991.

Unidade curricular: Técnicas de dicção e oratória aplicadas ao recepcionista

Carga horária: 15h

Ementa: 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. Equipamentos de ajuda: a utilização dos recursos audiovisuais. Como organizar uma apresentação.

Bibliografia:

DIAZ, B.; JUAN, E. **Além dos meios de mensagens: introdução a comunicação como processo, tecnologia, sistema e ciência.** Petrópolis: Vozes, 1995.

PENTEADO, J. R. W. **Técnicas de comunicação humana.** São Paulo: Pioneira, 1990.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala.** Petrópolis: Vozes, 2004.

Unidade curricular: Empreendedorismo	Carga horária: 23h
---	---------------------------

Ementa: Empreendedorismo: conceitos e perspectivas. O processo empreendedor. O perfil empreendedor. Identificação de oportunidades. Elaboração do plano de negócios. Outras ferramentas úteis ao empreendedor. Aspectos legais relacionados ao empreendedorismo. Plano de desenvolvimento pessoal.

Bibliografia Básica:

BERNARDI, L. A. **Empreendedorismo e armadilhas comportamentais.** São Paulo: Atlas, 2015.

CHIAVENATO, I. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor.** São Paulo: Saraiva, 2005.

DEGEN, R. J. **O empreendedor: empreender como opção de carreira.** São Paulo: Pearson, 2008.

DORNELAS, J. **Empreendedorismo para visionários.** Rio de Janeiro: LTC, 2013.

DRUCKER, P. F. **Inovação e espírito empreendedor (entrepreneurship): prática e princípios.** 6. ed. São Paulo: Pioneira, 2000.

LUECKE, R. **Ferramentas para empreendedores: ferramentas e técnicas para desenvolver e expandir seus negócios.** Rio de Janeiro: Record, 2009.

MENDES, J. **Empreendedorismo 360°: a prática na prática.** São Paulo: Atlas, 2017.

OLIVEIRA, D. P. R. **Empreendedorismo: vocação, capacitação e atuação voltados para o plano de negócios.** São Paulo: Atlas, 2014.

17. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS

A metodologia está apoiada na utilização de múltiplos meios (mídias) para o alcance dos objetivos educacionais propostos. Cada mídia tem sua especificidade e pode contribuir para atingir determinados níveis de aprendizagem com maior grau de facilidade e atender à diversidade e heterogeneidade do público-alvo. A interligação de computadores em rede possibilita a formação de um ambiente virtual de ensino e aprendizagem (AVEA), permitindo a integração dos conteúdos disponíveis em outras mídias, além de permitir a interatividade, a formação de grupos de estudo, a produção colaborativa e a comunicação entre professor e estudantes e destes entre si.

Para cumprir a carga horária do curso, o estudante não precisará ir ao Polo de Apoio Presencial, a fim de participar dos encontros que serão realizados semanalmente, bem como realizar avaliações, estudos e atividades previstas no material Online e no AVEA de cada componente curricular, visando garantir o desenvolvimento das qualificações (saberes, habilidades e valores / atitudes) preconizadas pelas diretrizes curriculares do curso. Os encontros presenciais acontecerão por meio do Google Meet, enquanto durar a pandemia do Covid-19.

O conteúdo audiovisual utilizado no curso está relacionado com o ambiente virtual, permitindo a expansão e o detalhamento dos conceitos abordados. A integração das mídias é realizada com o uso do AVEA, utilizando as plataformas Google Classroom, Google Drive e Google Meet, as quais permitirão o armazenamento, a administração e a disponibilização de conteúdos no formato web. Dentre esses, destacam-se: vídeos, objetos de aprendizagem, fóruns, salas de bate-papo, conexões a materiais externos e atividades interativas.

Os encontros presenciais, se forem imprescindíveis nesse momento delicado de pandemia pelo Covid-19, terão metodologias específicas.

As avaliações ocorrerão nos polos por meio de provas presenciais, se houver necessidade, serão realizadas na mesma data e horário para todos os estudantes. A aplicação dessas avaliações será realizada pelos professores mediadores presenciais, agendadas previamente com os alunos, evitando-se aglomerações.

18. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO

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

Após conclusão do curso, o estudante receberá o certificado de Qualificação Profissional em **Recepcionista**, modalidade **EaD**, do eixo tecnológico: **Gestão e Negócios**, carga horária: **160 horas**.

19. INFRAESTRUTURA

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: sala de aula com carteiras individuais para cada aluno nos momentos presenciais, biblioteca, datashow e banheiro masculino e feminino e laboratório de informática, para os alunos.

A biblioteca deverá estar equipada com o acervo bibliográfico necessário para a formação integral e específica do aluno e contemplando materiais necessários para a prática dos componentes curriculares, porém, a Educação à Distância possibilita a utilização de suportes de informação independentes da infraestrutura física, sendo veiculados por diversos meios de comunicação e com horários organizados com maior flexibilidade de local, horários e acesso sem a frequência diária em sala de aula.

O estudante é gestor do seu tempo e de seus estudos, mediante recursos tecnológicos como ferramentas de aprendizagem e metodologias de ensino que possibilitarão a interatividade e a cooperação entre o aluno e o professor.

A proposta curricular da disciplina será modular, estabelecendo um prazo de duração e execução, através das plataformas já citadas.

PROPOSTA PEDAGÓGICA

Para o desenvolvimento da Proposta Pedagógica serão adotadas estratégias diversificadas, que possibilitem a participação ativa dos alunos para que desenvolvam as habilidades, competências e valores inerentes à área de atuação e que focalizem o contexto do trabalho, estimulando o raciocínio para solução de problemas e a construção do conhecimento necessário às atividades relacionadas com seu campo de trabalho e com os objetivos do curso.

Tais estratégias devem incentivar a flexibilidade de comportamento e de auto desenvolvimento do aluno no que diz respeito às diversidades e às novas técnicas e tecnologias adotadas em situações reais de trabalho, com avaliação contínua e sistemática, voltada para a aprendizagem com autonomia.

Os procedimentos didático-pedagógicos devem auxiliar os alunos nas suas construções intelectuais, procedimentos e atitudes. Para tanto, propõe-se para os docentes:

- Elaborar e executar o planejamento, registro e análise das aulas realizadas, sejam presenciais ou à distância, ministrando-as de forma interativa por meio do desenvolvimento de projetos, atividades laboratoriais, seminários, atividades individuais e atividades em grupo, com acompanhamento de ferramentas virtuais como a criação de grupos para debate e discussão das atividades mediadas pelo docente;
- Problematizar o conhecimento, sem se esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a buscar a confirmação do que estuda em diferentes fontes;
- Entender a totalidade como uma síntese das múltiplas relações que o homem estabelece na sociedade, articulando e integrando os conhecimentos de diferentes áreas;
- Elaborar materiais digitais a serem trabalhados em aulas expositivas e à distância e atividades em grupo;
- Elaborar estratégias pedagógicas que contemplem as especificidades dos estudantes com necessidades educacionais especiais.
- Utilizar recursos tecnológicos para subsidiar as atividades pedagógicas.

O Cursista: Sujeito Ativo do processo Ensino-Aprendizagem

O cursista é o responsável maior pela sua aprendizagem. O estudante deverá ser acimade tudo organizado, disciplinado e motivado, pois ele receberá os conteúdos didáticos das disciplinas disponibilizados via internet, em ambiente virtual de aprendizagem; preparados para um estudo individualizado. Portanto, é necessário que o aluno cursista desenvolva e/ou aprimore habilidades que o leve a aprender a aprender, com responsabilidade e autonomia e que tenha ou adquira familiaridade com o uso de meios tecnológicos. É necessário que ele desenvolva e aprimore a capacidade de trabalhar em grupo, porque haverá momentos de estudos de grupos, com trocas de experiências online ou em momentos presenciais. Cabe a ele participar

efetivamente dos momentos presenciais intensivos quando houver, e cumprir todas as atividades referentes as disciplinas do curso.

20. REFERÊNCIAS

BRASIL. Congresso Nacional. Lei nº. 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. Diário Oficial da União. Brasília, DF. Seção 01. Número 248, 23 de dezembro de 1996. Cursos FIC. Disponível em: <http://pronatecportal.mec.gov.br/arquivos/guia.pdf>. Acesso em: Janeiro/2015.

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo. Editora Paz e Terra. Coleção Saberes. São Paulo, 1996.

Pronatec: objetivos e iniciativas. Disponível em: <http://pronatec.mec.gov.br/institucional/objetivose-iniciativas>. Acesso em: Janeiro/2015.

ZABALA, A. **A prática educativa: como ensinar**. Tradução: Ernani F. da F. Rosa. Porto Alegre, ArtMéd, 1998.