

FIC EJA 2021

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

AGENTE DE RECEPÇÃO E RESERVAS EM MEIÇOS DE HOSPEDAGEM



INSTITUTO FEDERAL
Sul de Minas Gerais



EJA INTEGRADA - EPT
EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DO SUL DE MINAS GERAIS
Avenida Vicente Simões, nº 1111, Bairro Nova Pouso Alegre
CEP 37550-000 – Pouso Alegre – MG – Tel: (35) 3449-6150

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO (FIC EJA)

AGENTE DE RECEPÇÃO E RESERVAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Pouso Alegre / MG
Dezembro / 2021

GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Jair Messias Bolsonaro

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

Milton Ribeiro

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

Tomás Dias Sant'Ana

REITOR DO IFSULDEMINAS

Marcelo Bregagnoli

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO

Honório José de Moraes Neto

PRÓ-REITOR DE GESTÃO DE PESSOAS

Thiago de Sousa Santos

PRÓ-REITOR DE ENSINO

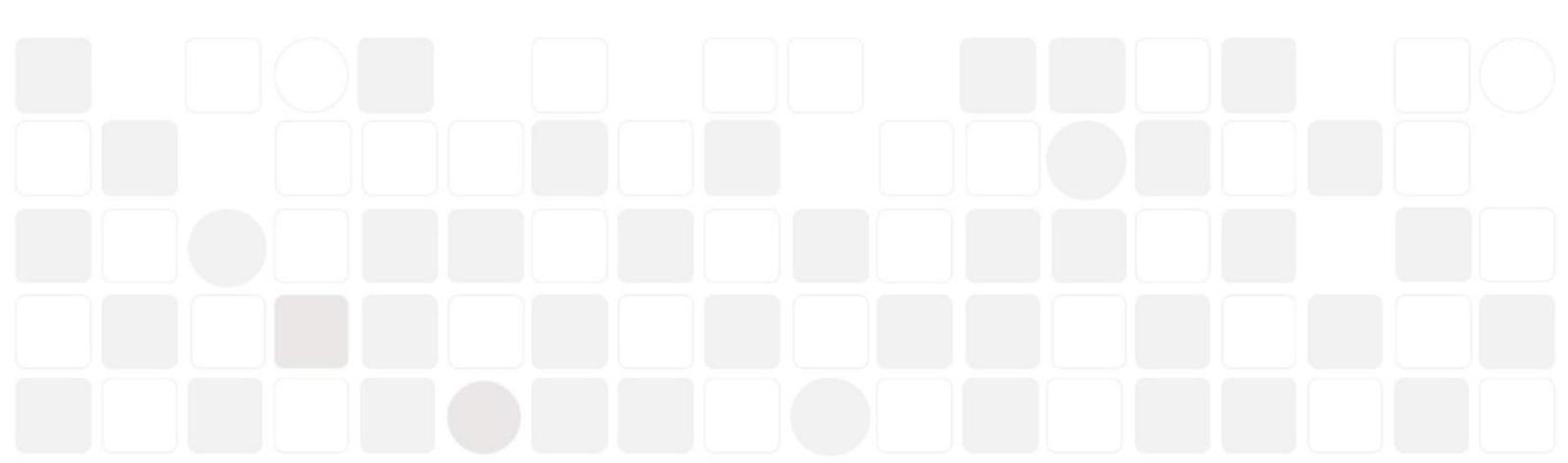
Giovane José da Silva

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Cléber Ávila Barbosa

PRÓ-REITORA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO

Sindynara Ferreira



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS**

CONSELHO SUPERIOR

Presidente

Marcelo Bregagnoli

Representantes dos Diretores-gerais dos Campi

Carlos Henrique Rodrigues Reinato, Francisco Vitor de Paula, João Paulo de Toledo Gomes, João Olympio de Araújo Neto, Renato Aparecido de Souza, Mariana Felicetti Rezende, Luiz Flávio Reis Fernandes e Thiago Caproni Tavares

Representante do Ministério da Educação

Eduardo Antônio Modena

Representantes do Corpo Docente

Evando Luiz Coelho, Cristina Carvalho de Almeida, Simone Villas Ferreira, Renan Servat Sander, Isabel Ribeiro do Valle Teixeira, Marcelo Carvalho Bottazzini e Amauri Araujo Antunes

Representantes do Corpo Técnico Administrativo

Thiago Marçal da Silva, Maria Aparecida Avelino, Dorival Alves Neto, Felipe Palma da Fonseca, Rafael Martins Neves, Tônia Amanda Paz dos Santos, Arthemisa Freitas Guimarães Costa e João Paulo Espedito Mariano

Representantes do Corpo Discente

Carolina de Lima Milhorini, Perola Jennifer Leite da Silva, Vinício Augusto da Silva, Carla Inês Silva, Carolina Casemiro Batiston, Márcia Scodeler e Sara Isabelle Lima de Oliveira

Representantes dos Egressos

Eduardo D'Angelo de Souza, Valéria de Aguiar Lopes, Vinícius Puerta Ramos, Roosevelt Heldt Junior, João Vitor Falciroli Paltrinieri e Glauco Pereira Junqueira

Representantes das Entidades Patronais

Alexandre Magno Moura e Jorge Florêncio Ribeiro Neto

Representantes das Entidades dos Trabalhadores

Clemilson José Pereira e Teovaldo José Aparecido

Representantes do Setor Público ou Estatais
Ivan Santos Pereira Neto e Juliano Santana Silva

Membros Natos
Rômulo Eduardo Bernardes da Silva e Sérgio Pedini

DIRETORES-GERAIS DOS CAMPI

Campus Inconfidentes
Luiz Flávio Reis Fernandes

Campus Machado
Carlos Henrique Rodrigues Reinato

Campus Muzambinho
Renato Aparecido de Souza

Campus Passos
João Paulo de Toledo Gomes

Campus Poços de Caldas
Thiago Caproni Tavares

Campus Pouso Alegre
Mariana Felicetti Rezende

Campus Avançado Carmo de Minas
João Olympio de Araújo Neto

Campus Avançado Três Corações
Francisco Vítor de Paula

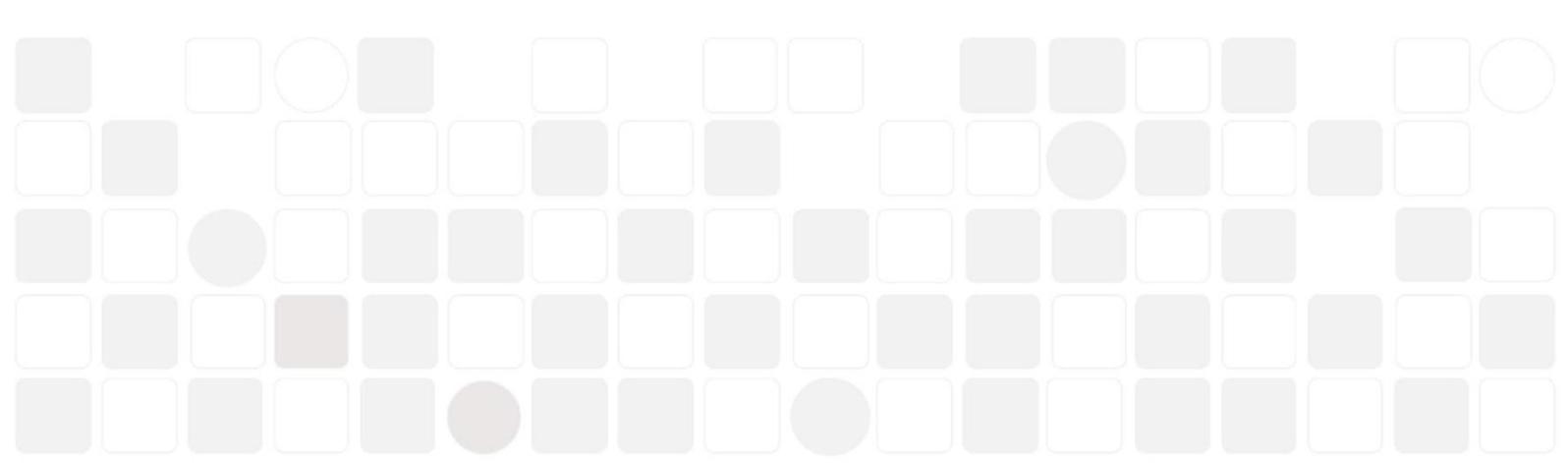
EQUIPE ORGANIZADORA DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO

Alexandro Henrique da Silva
Clayton Silva Mendes
Débora Jucely de Carvalho
Fabrício dos Santos Ritá
Gisele Fernandes Loures
Marcos Roberto dos Santos



SUMÁRIO

1 - DADOS DA INSTITUIÇÃO	7
2 - DADOS GERAIS DO CURSO	7
3 - JUSTIFICATIVA	8
4 - OBJETIVOS DO CURSO	10
5 - REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO	11
6 - PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO	12
7 - PÚBLICO-ALVO	13
8 - ORGANIZAÇÃO CURRICULAR	14
9 - EMENTA DOS COMPONENTES CURRICULARES	20
10 - CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE APRENDIZAGEM	27
11 - ATENDIMENTO A PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS	29
12 - PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO	29
13 - INFRAESTRUTURA	30
14 - CERTIFICADOS	31
15 - AVALIAÇÃO DO CURSO	31
16 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31



1 - DADOS DA INSTITUIÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais –
Reitoria

CNPJ	10.648.539/0001-05
Razão social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – Reitoria
Endereço	Avenida Vicente Simões, nº 1111, Bairro Nova Pouso Alegre
Cidade/UF/CEP	Pouso Alegre / MG / 37550-000
Responsável pelo curso e e-mail de contato	Clayton Silva Mendes clayton.mendes@ifsuldeminas.edu.br
Site da instituição	www.portal.ifsuldeminas.edu.br

2 - DADOS GERAIS DO CURSO

Nome do curso	AGENTE DE RECEPÇÃO E RESERVAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM
Programa/Proposta	FIC-EJA ENSINO MÉDIO
Ato de autorização	nº 04, de 22/12/2021
Versão do PPC	v. 1
Previsão de início e término	De acordo com o demandante
Eixo tecnológico	Turismo, hospitalidade e lazer
Forma de oferta	Formação Inicial e Continuada (FIC) concomitante à Educação de Jovens e Adultos (EJA)
Nº de vagas - Secretaria de Segurança Pública de Minas Gerais	De acordo com a pactuação anual
Nº de vagas - Secretaria de Segurança Pública de São Paulo	De acordo com a pactuação anual
Frequência da oferta	Conforme pactuação com as demandantes

Periodicidade das aulas	4 dias/semana, 4h/a dia
Turno e horário das aulas	De acordo com o demandante
Local das aulas	Unidades prisionais de Minas Gerais Unidades prisionais de São Paulo
Carga horária total	240 horas
Modalidade do curso	Presencial

3 - JUSTIFICATIVA

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais tem como objetivo ofertar educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica, visando a promover o desenvolvimento social, tecnológico e econômico, buscando implementar seus objetivos institucionais por meio de diversas ações educativas e promovendo a oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) à comunidade.

Dessa forma, com o propósito de cumprir sua diretriz de atendimento às demandas da comunidade, o IFSULDEMINAS, em parceria com a Secretaria de Educação Básica do Ministério da Educação (COEJA/SEB/MEC), propõe o curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem. O curso integra o eixo tecnológico “Turismo, hospitalidade e lazer” e será ofertado na modalidade presencial. Sua estrutura curricular, concomitante à formação básica, busca atender à necessidade de capacitação de jovens e adultos, favorecendo sua inclusão no mundo do trabalho e seu desenvolvimento profissional. A partir deste curso, os profissionais estarão aptos a exercer a função de recepcionista de hotel, de maneira a contribuir com o desenvolvimento socioeconômico da região articulado aos processos de democratização e justiça social.

A oferta do curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem responde à demanda local, qual seja: atender às necessidades de qualificação de trabalhadores das áreas da hotelaria e do turismo. O curso possibilita a inclusão da massa trabalhadora não qualificada, para que adquira as habilidades e competências necessárias com atenção aos princípios éticos e observância às questões legais, de modo a promover satisfação e garantir qualidade e excelência no atendimento nas áreas da hotelaria e do turismo.

A partir dessa perspectiva, a oferta do curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem atenderá ao público privado de liberdade, matriculado na Educação de Jovens e Adultos, nas unidades prisionais credenciadas nos estados de Minas Gerais e de São Paulo. A ação visa à ressocialização dos internos após a liberdade e à melhoria das condições de vida desses sujeitos e de suas famílias. Trata-se, portanto, de uma ação formativa sustentada em políticas de equidade, de inclusão e de ações afirmativas em favor da diminuição dos problemas sociais e da erradicação da pobreza e da violência.

O curso FIC em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem oferecido pelo IFSULDEMINAS atende aos dispositivos legais a seguir dispostos:

- Lei nº 9.394/1996 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, em específico nos capítulos que versam sobre: Ensino Fundamental (Cap. II, Seção III), Da Educação de Jovens e Adultos (Cap. II, Seção V) e da Educação Profissional (Cap. III);
- Lei nº 11.892/2008, Art. 7º, Incisos I e II, que define como objetivos dos Institutos Federais a oferta de cursos para o público EJA e a oferta de FIC em todos os níveis de escolaridade;
- Parecer CNE/CEB nº 17/1997, que estabelece as Diretrizes Operacionais para a Educação Profissional em Nível Nacional;

- Decreto nº 8.268/2014, que altera o Decreto nº 5.154/2004, que regulamenta o § 2º do Art. 36 e os Arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394/1996;
- Decreto nº 5.840/2006, que institui, no âmbito federal, o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA), em específico em seu Art. 1º, § 1º e 2º, e Arts. 3º e 5º;
- Decreto nº 5.154/2004, que regulamenta o § 2º do Art. 36 e os Arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394/1996;
- Resolução CNE/CEB nº 1/2000, que estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação de Jovens e Adultos.
- Parecer CNE/CEB nº 7/2010 – Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Básica.
- Resolução nº 1/2021, que institui as Diretrizes Operacionais para a Educação de Jovens e Adultos nos aspectos relativos ao seu alinhamento à Política Nacional de Alfabetização (PNA) e à Base Nacional Comum Curricular (BNCC), e Educação de Jovens e Adultos a Distância.

4 - OBJETIVOS DO CURSO

4.1 OBJETIVO GERAL

Formar cidadãos com qualificação profissional em recepção e reserva em meios de hospedagem com capacidade técnica, ética e política para atuarem como recepcionistas de hotel.

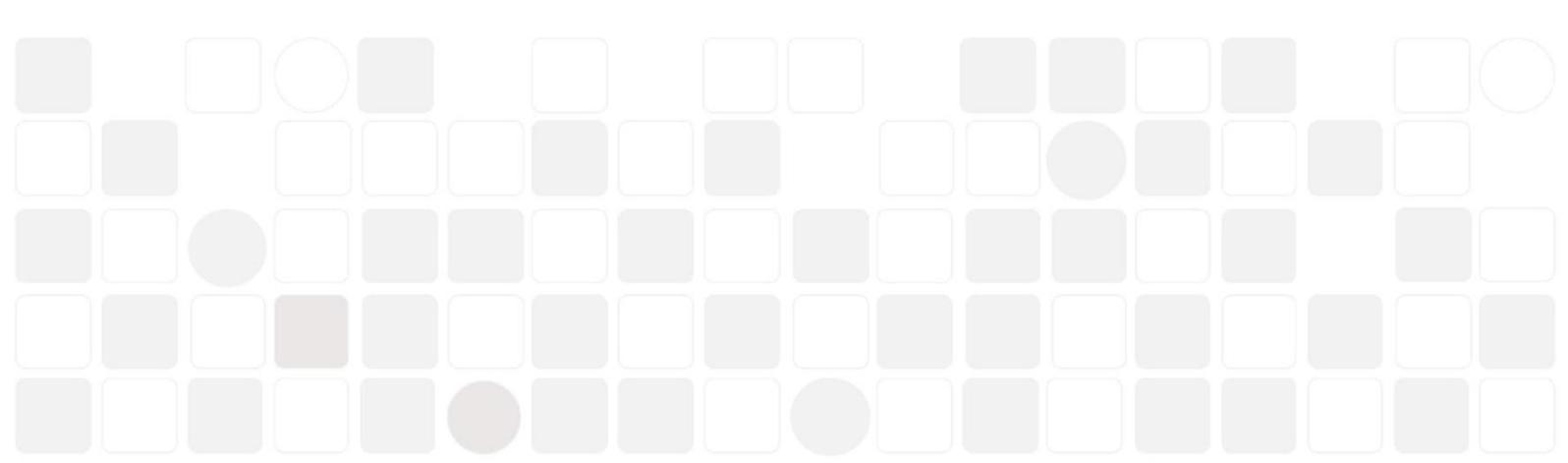
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Capacitar profissionais para atuarem na recepção e no acolhimento de hóspedes;

- Habilitar profissionais para aplicarem técnicas e tecnologias, para operações de *check-in* (chegada), permanência, *check-out* (saída) e demais procedimentos de recepção e hospedagem;
- Orientar o desenvolvimento das atividades de recepcionistas com responsabilidade e profissionalismo;
- Promover a compreensão de operações financeiras referentes à hospedagem;
- Habilitar profissionais quanto ao conhecimento e à utilização de técnicas específicas para um atendimento eficiente e eficaz ao cliente.

5 - REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO

Os requisitos para inscrição no curso são o candidato ter no mínimo 18 anos e o Ensino Fundamental II completo. Trata-se de uma modalidade exclusiva por se tratar de um público específico. O acesso dar-se-á pela indicação das demandantes que selecionarão os alunos por meio de cadastro em cada unidade prisional.



6 - PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO

Conforme o Guia PRONATEC de cursos FIC (MEC, 2016), o profissional agente de recepção e reservas em meios de hospedagem é um profissional que:

- a) atende ao cliente que busca hospedagem, utilizando técnicas e tecnologias de atendimento e de vendas para melhorar a captação de reservas em meios de hospedagem, concretizando a venda;
- b) aplica técnicas de atendimento, qualifica, identifica e aborda o cliente, percebendo seus desejos e a potencialidade da venda, respeitando os padrões e as regras definidas pelo estabelecimento;
- c) recepciona e acolhe diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação;
- d) efetua os procedimentos de recepção, com atenção aos princípios éticos e com observância às questões legais, de modo a promover satisfação e garantir qualidade e excelência no atendimento.

De acordo com a descrição da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), código 4221 (MEC, 2016), os recepcionistas de hotel recepcionam os hóspedes e os clientes em hotéis ou estabelecimentos similares, identificam e averíguam suas pretensões, prestam informações e realizam reservas de acomodações.

Ainda de acordo com a CBO, suas atividades são:

- Efetuar reservas de aposentos, verificando as acomodações disponíveis para atender pedidos de clientes dentro das exigências estabelecidas;
- Observar os registros dos aposentos ocupados e reservados, anotando a numeração e as características de cada um em impressos apropriados, para possibilitar o controle dos mesmos;
- Recepcionar os hóspedes a sua chegada, identificando-os e averiguando suas pretensões, para prestar-lhes informações e/ou encaminhá-los de acordo com seus pedidos;

- Informar os hóspedes sobre os serviços relacionados com o hotel, possibilidades turísticas e outras atrações, esclarecendo suas dúvidas, distribuindo folhetos informativos ou, de outro modo, para facilitar sua estada;
- Registrar as visitas e os telefonemas em caso de ausência do hóspede, anotando-as em impresso apropriado para transmitir-lhe posteriormente os recados;
- Atender aos hóspedes nas suas saídas do hotel, providenciando os serviços relacionados a sua bagagem e outros similares, para facilitar-lhes a partida.

Na realização de suas atividades e funções, o profissional deve demonstrar: persuasão, iniciativa, fluência verbal, capacidade de resolver situações imprevistas, capacidade de organização, capacidade de liderança; transmitir segurança e confiança e intermediar interesses. Deve estar apto a analisar, compreender e processar informações relacionadas, dotado de senso analítico e crítico, em consonância com os valores éticos, e ciente de suas responsabilidades perante a sociedade.

O agente de recepção e reservas em meios de hospedagem atua no eixo tecnológico “Turismo, hospitalidade e lazer”, principalmente em estabelecimentos de meios de hospedagem, como: hotéis, resorts, hotéis-fazenda, pousadas etc.

7 - PÚBLICO-ALVO

Estudantes de EJA, com Ensino Fundamental II completo, indicados pelo demandante.

8 - ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

A organização curricular tem por característica:

- I. a estrutura determinada pelo EJA;
- II. atendimento às demandas dos cidadãos, do mundo do trabalho e da sociedade;
- III. estrutura curricular que evidencie os conhecimentos gerais da área profissional e específicos de cada habilitação, organizados em unidades curriculares;
- IV. articulação entre qualificação profissional e formação geral.

O projeto pedagógico do curso FIC em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem na modalidade EJA do IFSULDEMINAS é referenciado na demanda apresentada pela Secretaria de Segurança Pública de Minas Gerais e pela Secretaria de Segurança Pública de São Paulo, e na vocação (eixo tecnológico), com o objetivo de atender à demanda para a qualificação profissional e às características econômicas das regiões atendidas.

O curso FIC de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, modalidade presencial, é estruturado em módulo único dividido em seis disciplinas, totalizando 240 horas de curso. O módulo/aula tem a duração de 60 minutos e é realizado em qualquer um dos anos da EJA, sendo organizado da seguinte maneira:

MATRIZ CURRICULAR QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

COMPONENTES CURRICULARES	C. H.
Habilidades profissionais básicas	30 h
Fundamentos de Turismo e Hospitalidade	45 h
Meios de Hospedagem	55 h

Técnicas de Recepção e Reserva	45 h
Comunicação e qualidade no atendimento em meios de hospedagem	45 h
Projeto de vida	20 h
TOTAL DE HORAS DO CURSO	240 h

A matriz curricular da formação geral está sob responsabilidade dos entes parceiros.

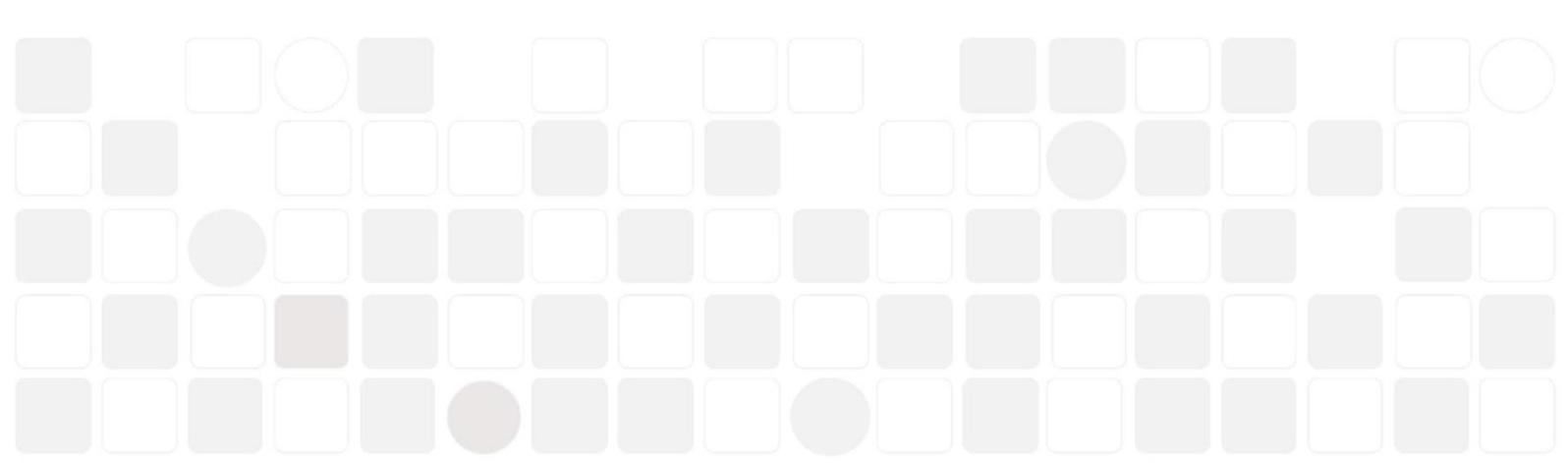
A organização curricular do curso FIC de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem está estruturada em uma construção de conhecimento que articula teoria e prática, capacitando à mobilização de saberes empíricos (desenvolvidos ao longo da vida social, escolar e laboral), expandindo-os para que, assim, o futuro profissional possa atuar de maneira eficaz em situações concretas, levando-o a uma compreensão mais real e global do mundo do trabalho.

O processo de ensino-aprendizagem proposto e as transformações sociais no mundo do trabalho e no campo da ciência são instrumentos teórico-práticos capazes de orientar a tomada de decisões nos diferentes enfrentamentos da vida profissional. O comprometimento com a preparação de trabalhadores para a inserção no mercado de trabalho permite oferecer e adequar a criação de ambientes pedagógicos que favoreçam essa inserção, assim como o contato com várias linguagens que possibilitem diferentes formas de ler, de olhar e de interpretar uma dada realidade, propiciando, inclusive, a geração de novas informações e novos significados. Os conteúdos estão distribuídos na perspectiva de disponibilizar aos alunos conhecimentos necessários ao desenvolvimento das habilidades necessárias a desempenhar as atividades propostas no objetivo do curso.

Previamente ao início dos cursos, com o objetivo de acolher, humanizar, instrumentalizar e proporcionar ferramentas pedagógicas aos instrutores selecionados será disponibilizada uma capacitação com carga horária total de 10 horas. A iniciativa abordará conteúdos sobre a EJA, a importância da formação inicial e continuada, as características e as habilidades necessárias para a atuação nas Unidades Prisionais, informações administrativas, bem como diretrizes e parâmetros para a condução do material e processos avaliativos constantes no Projeto Pedagógico do Curso (PPC) de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem.

Na primeira semana de aula, o coordenador e os professores deverão informar aos alunos as características do curso no qual estão ingressando e as aptidões que devem ter para alcançar sucesso no curso; apresentar o PPC, explicitando as disciplinas, os conteúdos, a carga horária e a forma como os alunos serão avaliados.

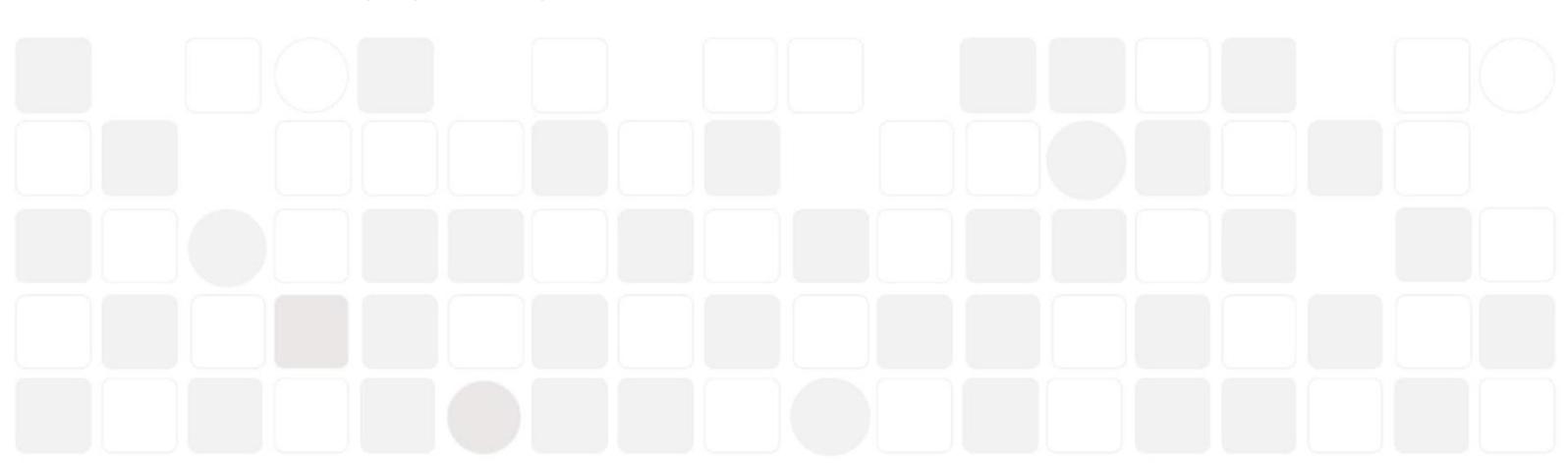
As equipes do IFSULDEMINAS e da entidade parceira têm como objetivo primordial zelar pela formação de cidadãos críticos e responsáveis, buscando intervir positivamente na formação dos alunos do programa, proporcionando-lhes ambiente e condições adequadas ao seu processo de aprendizagem. Coordenar, acompanhar e avaliar o atendimento aos alunos, assim como orientar aqueles que apresentam problemas que interferem no seu desempenho acadêmico e no cumprimento das normas disciplinares da instituição fazem parte das ações desenvolvidas pelas equipes envolvidas.



Os métodos pedagógicos e as práticas de ensino terão o aluno como centro do processo educacional, sujeito ativo de sua própria aprendizagem, propondo situações de ensino e de aprendizagem que sejam norteadas pelos objetivos específicos, ou seja, definindo as práticas que o estudante precisa realizar para aprender e imprimir sentido à sua formação, exercitando habilidades técnicas e a capacidade de pensar criticamente. Dessa forma, as metodologias de ensino perpassarão por técnicas de ensino que promovam discussões acerca do conteúdo proposto de modo a aliar prática e sistematização do conhecimento. As aulas poderão ser desenvolvidas por meio de:

- aula expositiva-dialogada;
- debates;
- seminários;
- atividades práticas etc.

O Projeto de Vida, conforme prevê a Resolução que institui as Diretrizes Operacionais para a Educação de Jovens e Adultos (EJA) (Resolução nº 1, de 28 de maio de 2021), deve ser elemento transversal no desenvolvimento da proposta de todas as áreas do conhecimento e de seus respectivos componentes, além de representar uma importante ferramenta que possibilita ao estudante o entendimento de seu protagonismo em sua qualificação profissional. Além disso, estimula respostas oriundas de questionamentos entre “quem se é” e “quem se quer ser”, tendo como base sua história de vida para projetar trajetórias sobre os próprios desejos de atuação no meio em que vive e no mundo. Está aliado ao exercício contínuo de autoconhecimento, de reflexão sobre sua própria atuação no mundo, na família e na comunidade.

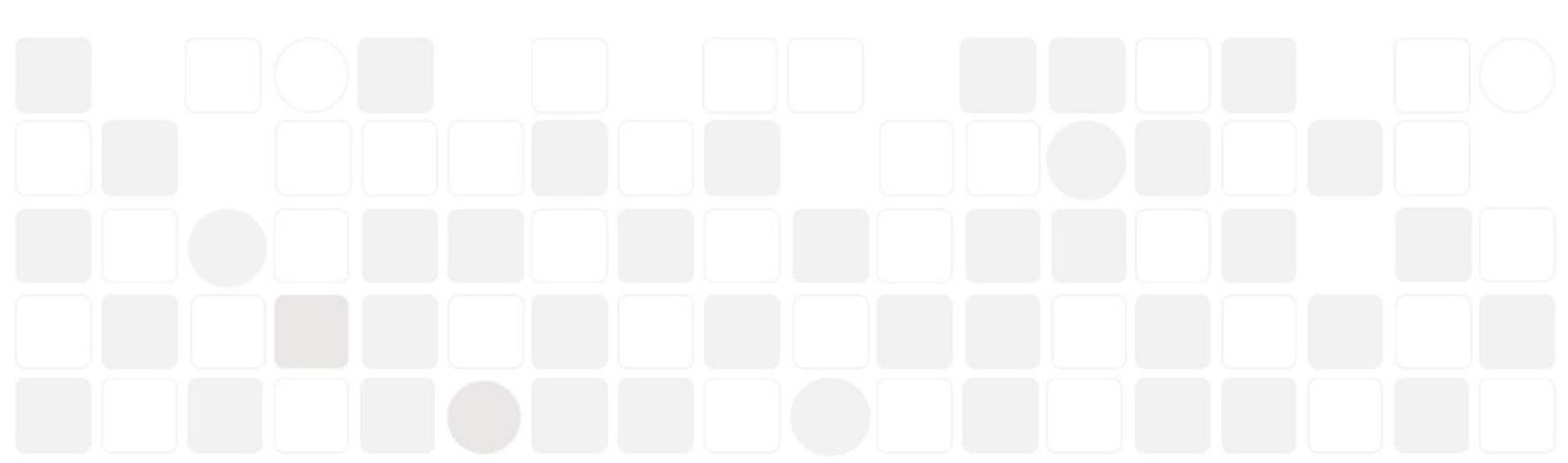


As aulas do Projeto de Vida visam a promover um trabalho pedagógico intencional e estruturado, com o objetivo de desenvolver a capacidade do estudante de dar sentido a sua existência, tomar decisões, planejar o futuro e agir no presente com autonomia e responsabilidade. Devem ser consideradas por todos os professores nas proposições de atividades em outros componentes, de maneira intra, inter e transdisciplinar, podendo acontecer em diversos espaços sociais, dentro e fora da sala de aula/escola, além de contar com a mobilização de outros agentes e educadores para apoiar as ações realizadas pelos estudantes nas respectivas Unidades Prisionais (UPs). Nesta proposta, os estudantes contarão com o apoio presencial dos professores do curso, em atividades realizadas durante as aulas, podendo contar, também, com o apoio dos demais agentes educacionais da unidade parceira para a sua realização.

As ações pedagógicas da disciplina devem ocorrer por meio de reflexões e exercícios didáticos integrando os conteúdos da disciplina e os conteúdos holísticos na formação humana e profissional do estudante, conforme preveem os currículos e as propostas pedagógicas das instituições escolares, e conforme o disposto no Art. 5º da Resolução CNE/CEB nº 3/2018. A avaliação será processual, considerando a frequência para aprovação, o desenvolvimento de habilidades como autoconhecimento, autonomia, compromisso, iniciativa, planejamento, resolutividade, responsabilidade pessoal e social.

A prática profissional será realizada por meio de atividades simuladas em sala de aula durante todo o curso com o objetivo de o aluno experienciar rotinas do mundo do trabalho, devendo, portanto, observar a aplicação das orientações realizadas em sala de aula. A prática na Educação Profissional deverá compreender diferentes situações de vivência, aprendizagem e trabalho, como experimentos e atividades específicas em ambientes especiais, como laboratórios, oficinas e campo, por exemplo.

No intuito de atendimento à Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei nº 9.394/1996 –, em seus artigos 58 e 59, em casos de intervenções educacionais mediadas pela detecção de egressos com necessidades educacionais especiais, haverá a garantia da efetiva integração do aprendizado na vida em sociedade, com a adequação necessária ao currículo, métodos, técnicas, recursos educativos e organização específica.



9 - EMENTA DOS COMPONENTES CURRICULARES

HABILIDADES PROFISSIONAIS BÁSICAS

Carga Horária: 30 horas

EMENTA

Ética e Cidadania. Noções de direitos trabalhistas e do consumidor. Saúde e segurança no trabalho. Trabalho e meio ambiente. Relações interpessoais no trabalho. Cuidados com a apresentação pessoal. Administração do tempo e produtividade.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LABEGALINI, Sérgio. **Administração do tempo para melhoria da qualidade de serviço.** São Paulo: Ideia das Letras, 2006.

SMALLIN, Donna. **Organize-se:** soluções simples e fáceis para vencer o desafio diário da bagunça. São Paulo: Editora Gente, 2004.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BUFFA, Ester; ARROYO, Miguel; NOSELLA, Paolo. **Educação e cidadania:** quem educa o cidadão. São Paulo: Cortez, 2007.

BRASSI, Sérgio. **Comunicação verbal:** oratória, arte da persuasão. São Paulo: Madras, 2008.

MAZZEU, Francisco José Carvalho; LUNA KALIL, Diogo Joel Demarco. (coord.). **Segurança e saúde no trabalho:** caderno do professor. São Paulo: Unitrabalho; Brasília, DF: MEC/SECAD, 2007. (Coleção Cadernos de EJA). Disponível em:

http://portal.mec.gov.br/secad/arquivos/pdf/10_cd_pr.pdf. Acesso em: 5 ago. 2021.

MÉSZÁROS, Istvan. **A educação para além do capital**. Trad. de Isa Tavares. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2008.

NOVARES, Carlos Eduardo; LOBO, César. **Cidadania para principiantes: a história dos direitos do homem**. São Paulo: Ática, 2011.

FUNDAMENTOS DE TURISMO E HOSPITALIDADE

Carga Horária: 45 horas

EMENTA

Evolução histórica do turismo e da hospitalidade. Conceitos fundamentais do turismo e da hospitalidade. Classificação e tipologias do turismo. Diretrizes e dados de mercado acerca do setor de turismo, hospitalidade e lazer nas esferas: doméstica, pública, social e comercial. Visitantes, turistas e excursionistas. Mercado turístico. Segmentação do mercado turístico. O impacto do setor turístico na economia, na cultura e na sociedade. O turismo como elemento gerador, organizador e consumidor do espaço na pós-modernidade. Teoria de sistemas e os impactos positivos e negativos que o turismo pode ocasionar. Domínios da hospitalidade. Política de turismo. Legislação turística vigente. Tipologias, segmentação e aspectos relacionados a equipamentos da infraestrutura turística. Importância da qualificação profissional para a prática do turismo responsável.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 12. ed. São Paulo: Senac, 2006.

BRASIL. **Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008.** (Lei Geral do Turismo). Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2008.

Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm.

Acesso em: 10 out. 2021.

LOHMANN, G.; NETTO, A. P. **Teoria do Turismo: conceitos, modelos e sistemas.** São Paulo: Aleph, 2012.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BRAGA, D. C. **Planejamento do turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil.** São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022.** Mais emprego e renda para o Brasil. Brasília/DF: MTUR, 2018.

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade.** São Paulo: Aleph, 2004.

CORREA, M. L. **Turismo, Sustentabilidade e Meio Ambiente: Contradições e Convergências.** São Paulo: Autêntica.

DIAS, R. **Turismo Sustentável e Meio Ambiente.** São Paulo: Atlas, 2003.

MEIOS DE HOSPEDAGEM

Carga Horária: 55 horas

EMENTA

Histórico da hotelaria. Conceituação e tipologia de meios de hospedagem. O hotel como produto e segmentação hoteleira. Meios de hospedagem e tendências de mercado. Classificação hoteleira. Estrutura e funcionamento de hotéis e meios de hospedagem: reservas, recepção, portaria social, telefonia, governança, manutenção e segurança, e alimentos e bebidas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ALDRIGUI, M. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

CÂNDIDO, I.; VIEIRA, E. V. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2003.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 8. ed. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2001.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INDÚSTRIA DE HOTÉIS. Disponível em:

<http://www.abih.com.br/site.php>. Acesso em: 9 dez. 2020.

CASTELLI, G. **Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2006.

GODOI, Adalto Félix de. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo**. São Paulo: Ícone, 2004.

PETROCCHI, M. **Hotelaria: planejamento e gestão**. 2. ed. São Paulo: Print Hall, 2004.

VALLEN, G.; VALLEN, J. **Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

TÉCNICAS DE RECEPÇÃO E RESERVA

Carga Horária: 45 horas

EMENTA

A presente disciplina traz noções básicas de procedimentos e práticas profissionais da recepção: *check-in*, *check-out*, abertura de contas individuais, fechamento de caixa. Tipologia e classificação de equipamentos. Rotina operacional do setor da recepção. Programas informatizados. A funcionalidade da recepção. A postura do recepcionista. Organograma da recepção. Terminologias da área de recepção.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 1999.

DAVIES, C. A. **Manual de hospedagem**: simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2007.

CANDIDO, I. **Controles em hotelaria**: sistemas mecanizados para hotéis. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 1996.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ALDRIGUI, M. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

DAVIES, C. A. **Cargos em hotelaria**. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2004.

DUARTE, W. V. **Administração de sistemas hoteleiros**: conceitos básicos. São Paulo: SENAC, 1996.

INGRAH, H.; MEDLIK, S. **Introdução à hotelaria**: gerenciamento e serviços. 4. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

MANUAL DE HOSPITALIDADE. **Atendente de reservas**. Rio de Janeiro: Versel, 2000.

COMUNICAÇÃO E QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Carga Horária: 45 horas

EMENTA

A presente disciplina traz conceitos e terminologias básicas voltadas à qualidade no atendimento. Atendimento x Tratamento. Empatia no atendimento. Percepção no atendimento. Comunicação no atendimento. Relacionamento interpessoal. Atendimento ao cliente.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ALBREHT, K. **A única coisa que importa**: trazendo o poder do cliente para dentro de sua empresa. São Paulo: Pioneira, 1993.

DENTON, D. K. **Qualidade em serviços**: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1990.

SERSON, F. M. **Hotelaria**: a busca da excelência. São Paulo: Cobra, 2000.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ALMEIDA, S. **Cliente, eu não vivo sem você**: o que você não pode deixar de saber sobre clientes e qualidade em serviços. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1995.

ALVAREZ, M. E. B. **Gestão de Qualidade, Produção e Operações**. São Paulo: Atlas, 2010.

ALVAREZ, M. E. B. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 1992.

ALVAREZ, M. E. B. **Serviços com qualidade**: a vantagem competitiva. São Paulo: Pioneira, 1994.

VIEIRA, E.; CÂNDIDO, I. **Recepção hoteleira**. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2002.

PROJETO DE VIDA

Carga Horária: 20 horas

EMENTA

Processo gradual, lógico e reflexivo por meio de temáticas fundamentais que se relacionam e se complementam entre si, auxiliando na construção da identidade (o ponto de partida) e do posicionamento do sujeito diante das distintas dimensões e circunstâncias da vida. Desenvolvimento de habilidades e competências para o século XXI previstas nos Quatro Pilares da Educação: aprender a fazer, aprender a conhecer, aprender a construir e aprender a ser. Construção e apropriação de conhecimentos e valores que permitam uma tomada de decisão. Desenvolvimento e responsabilidade de escolhas e sua relação com o futuro. A importância da escolaridade para a realização de projetos pessoais. Diferentes cenários e possibilidades para a formação acadêmica e profissional. Os caminhos entre o hoje e o amanhã. O protagonismo e as soluções benéficas no contexto social e local.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 2010.

GADOTTI, M.; ROMÃO, J. E. (org.). **Educação de jovens e adultos**: teoria, prática e proposta. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

PAULA, C. R. de; OLIVEIRA, M. C. de. **Educação de jovens e adultos**: a educação ao longo da vida. Curitiba: IBPEX, 2011.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CAPUCHO, V. **Educação de jovens e adultos**: prática pedagógica e fortalecimento da cidadania. São Paulo: Cortez, 2012.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 50. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

MORIN, Edgar. **Os setes saberes necessários à educação do futuro**. Trad. de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya. 2. ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2000.

SOARES, Magda. **Alfabetização e Letramento**. 6. ed. 1. reimp. São Paulo: Contexto, 2011.

10 - CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE APRENDIZAGEM

10.1 A avaliação será desenvolvida através das seguintes práticas:

- aulas expositivas e dialogadas;
- atividades práticas;
- atividades em grupo e individuais;
- exercícios para fixação das competências trabalhadas;
- participação e comprometimento com o curso;
- frequência às aulas e às atividades programadas.

10.2 A avaliação do desempenho do aluno beneficiário do curso de Agente de Recepção e Reserva em Meios de Hospedagem – FIC/EJA – tem como foco o caráter diagnóstico e formativo, consistindo em um conjunto de ações que permitam recolher dados, visando à análise da constituição das competências por parte do estudante. Suas funções primordiais são:

- obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias à constituição de competências, visando à tomada de decisões sobre o encaminhamento dos processos de aprendizagem do estudante durante o curso;

- analisar a coerência do trabalho pedagógico com o perfil do egresso previstas no Projeto do Curso;
- estabelecer previamente, por unidade curricular, critérios que permitam visualizar os avanços e os desafios dos estudantes no desenvolvimento das competências. Os critérios servirão de referência para o estudante avaliar sua própria trajetória e para o docente tomar decisões quanto ao rumo dos processos de ensino e aprendizagem.

10.3 O rendimento do aluno será registrado no diário de classe, ao final de cada disciplina, apontando a nota obtida pelo aluno. Cada disciplina será avaliada em 100 pontos. O professor responsável pela disciplina deverá planejar, elaborar e aplicar as avaliações considerando a avaliação processual, e oportunizando a recuperação dos alunos. Aos cursistas que não atingirem, ao final da disciplina, nota igual ou superior a 60%, será concedida a oportunidade de recuperação paralela, assim como repetir avaliações da disciplina cursada ou aplicação de outras avaliações. No caso de reavaliação, o aluno ficará com a maior nota obtida.

Será considerado aprovado no curso o aluno que obtiver média igual ou superior a 60% resultante da soma das notas finais de cada disciplina dividida pelo número de disciplinas cursadas e, no mínimo 75% de frequência às aulas. Para os cursistas que não atingirem, ao final do curso, a média estabelecida para aprovação, será concedida a oportunidade de realizar recuperação final. Será aprovado o estudante que obtiver nota maior que 50% na atividade de recuperação, tendo direito a ficar com a maior nota obtida após a realização da prova de recuperação final. Poderá ser estabelecido um Conselho de Classe Pedagógico após a recuperação, para analisar casos específicos.

A frequência ao curso fica assegurada somente aos alunos cadastrados e regularmente matriculados por meio das demandantes.

11 - ATENDIMENTO A PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Todas as vagas do curso poderão ser acessadas por pessoas com deficiência, independentemente do curso e do tipo de deficiência, com atendimento preferencial na ocupação das vagas. Os cursos são presenciais. O IFSULDEMINAS buscará garantir acessibilidade aos espaços destinados aos cursos e materiais adequados ao tipo de necessidade apresentada em parceria com a unidade remota.

12 - PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

A seleção dos profissionais será feita por meio de Processo Seletivo Simplificado.

ATRIBUIÇÕES

Coordenador Geral: Clayton Silva Mendes
Coordenar as ações relativas aos cursos de modo a garantir condições materiais e institucionais para o desenvolvimento do conjunto das atividades. Coordenar as atividades administrativas, pedagógicas e a tomada de decisões necessárias.
Coordenador Adjunto: Alexandro Henrique da Silva
Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades. Operacionalizar, alimentar e atualizar os sistemas de informações oficiais do Governo.
Coordenadora Adjunta: Débora Jucely de Carvalho

Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades.
Coordenador Adjunto: Marcos Roberto dos Santos
Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades.
Coordenadora Adjunta Pedagógica: Gisele Fernandes Loures
Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades. Realizar acompanhamento pedagógico discente, docente e institucional.
Coordenador Adjunto Pedagógico: Fabrício dos Santos Rita
Assessorar a tomada de decisões administrativas, logísticas e pedagógicas que garantam infraestrutura adequada para as atividades. Realizar acompanhamento pedagógico discente, docente e institucional.
Instrutor/es
Responsável por planejar e ministrar aulas e atividades didáticas, pelo acompanhamento dos alunos, pela realização de avaliação de desempenho e registro da frequência, pela adequação da oferta do curso e dos procedimentos metodológicos às especificidades do público-alvo.
Apoio às atividades acadêmicas e administrativas
Responsável pela realização das atividades de secretaria dos cursos ofertados: lançamento de pré-matrículas no Sistec, confirmação de matrículas, organização da documentação dos estudantes, elaborar planilha de pagamento, entre outras atividades administrativas determinadas pelos coordenadores geral e adjuntos

13 - INFRAESTRUTURA

Para realização do curso, a unidade remota deverá disponibilizar infraestrutura adequada para que as aulas sejam ministradas e para que as atividades práticas sejam realizadas.

14 - CERTIFICADOS

Receberá certificado de conclusão, emitido pelo IFSULDEMINAS, o estudante que for aprovado ao final do curso, no qual constará informações sobre o curso, disciplinas e carga horária cursada.

15 - AVALIAÇÃO DO CURSO

A avaliação do curso será feita por meio de análise de questionários aplicados aos estudantes no decorrer do curso, possibilitando levantar as percepções dos mesmos em relação ao conteúdo ofertado.

O propósito da avaliação é identificar fragilidades e avanços no desenvolvimento do curso, visando à readequação do projeto para próximas sequências e ofertas de ensino.

16 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Básica, Parecer CNE/CEB nº 7/2010. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 10, 9 jul. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Parecer CNE/CEB nº 17, de 03 de dezembro de 1997**. Estabelece as Diretrizes Operacionais para a Educação Profissional em Nível Nacional. Brasília, DF, 1997. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/PCNE_CEB17_97.pdf. Acesso em: 19 ago. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação / Câmara de Educação Básica. **Resolução CNE/CEB nº 1, de 5 de julho de 2000**. Estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação de Jovens e Adultos. Brasília, DF, 2000.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Resolução nº 1, de 28 de maio de 2021**. Institui as Diretrizes Operacionais para a Educação de Jovens e Adultos nos aspectos relativos ao seu alinhamento à Política Nacional de Alfabetização (PNA) e à Base Nacional Comum Curricular (BNCC), e Educação de Jovens e Adultos a Distância. Brasília, DF, 2021.

BRASIL. Ministério da Educação, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. **Resolução CD/FNDE nº 4, de 16 de março de 2012**. Brasília, DF: MEC, 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. **Guia Pronatec de Formação Inicial e Continuada**. Brasília, DF: 2016.

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Brasília, DF: 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. Acesso em: 10 ago. 2021.

BRASIL. **Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 30 dez. 2008.

