



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA  
REITORIA  
CONSUP

Rua Fernão Dias Paes Leme, 11, Calungá, Boa Vista - RR, CEP 69303220 , (95) 3624-1224  
www.ifrr.edu.br

Resolução 683/2022 - CONSUP/IFRR, de 18 de julho de 2022.

Aprova o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada-FIC de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem na modalidade Educação à Distância (EaD), do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/*Campus Amajari*.

A presidente do Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, **Ad Referendum** deste Conselho, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista a autonomia institucional conferida pelo Art. 1º da Lei nº 11.892, de dezembro de 2008, considerando a Lei nº 12.513/2011, que rege as atividades e ações de extensão no âmbito do IFRR, bem como o constante no Processo nº 23254.000123.2022-88,

**RESOLVE:**

Art. 1.º Aprovar o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem na modalidade Educação à Distância (EaD), do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, *Campus Amajari*, conforme o anexo desta resolução.

Art. 2.º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, publique-se e cumpra-se.

Conselho Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima, em Boa Vista-RR, 18 de julho de 2022.

**NILRA JANE FILGUEIRA BEZERRA**  
Presidente do CONSUP

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA  
CAMPUS AMAJARI

**PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO FIC**

**Curso de Formação Inicial e Continuada de Agente de Recepção e Reservas em Meios de  
Hospedagem**

AMAJARI - RR

2022

## **COMISSÃO DE ELABORAÇÃO/SISTEMATIZAÇÃO**

**Lucelia Santos Sousa Gomes** - Docente EBTT - CBV - Presidente da Comissão

**Felipe da Silva Souza** - Docente do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico - CAM

**Joaquim José Frazão** - Técnico Administrativo - CAM

**Jose Vilson Martins Filho** - Docente do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico -CAM

**Larisse Livramento dos Santos** - Coordenadora do Programa Qualifica Mais

**Lucas Socoloski Gudolle** - Docente EBTT - CAB

**Luciane Wottrich** - Coordenadora de Projetos e Programas de Extensão – CBV

**Marcela André dos Santos** - Técnico Administrativo - CAM

**Suzana Menezes Macedo** – Coordenadora do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo-  
CBV

### I. Dados da Instituição

CNPJ	10.839.508/0001-31
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima
Esfera Administrativa	Federal
Endereço	Rua Fernão Dias Paes Leme, 11, Calungá
Cidade/UF/CEP	Boa Vista/RR/69.303- 220
Telefone	(95) 3624-1224
Coordenação de Extensão no <i>Campus</i>	José Vilson Martins Filho
Coordenação de Educação à Distância	Danielle Cunha de Souza Pereira
Coordenadora do Projeto	Lucelia Santos Sousa Gomes
Site de Instituição	www.ifrr.edu.br

### II. Dados do Campus

CNPJ	10.839.508/0004-84
Razão Social	<i>Campus Amajari</i>
Endereço	Rodovia Antonino Menezes da Silva (antiga RR 342), Km 03
Cidade/UF/CEP	Amajari - RR / CEP 69343-000
Telefone	(95) 98400-0350
Site de Instituição	www.ifrr.edu.br

### III. Apresentação do Curso

Nome do Curso	Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem
Resolução de aprovação	
Classificação do Curso FIC	Formação Inicial    ( X )    Formação Continuada ( )
Eixo Tecnológico	Turismo, Hospitalidade e Lazer
Carga Horária Total	160 horas
Número de Vagas por Turma	50 à 70 (conforme demanda)
Escolaridade mínima	Ensino Fundamental II (6º a 9º) - Completo
Data Início e Término	11/07/2022 - 28/09/2022 (período passível de alteração)- 80 dias

Dias da semana	Segunda a segunda com 2h dia
Horário	Integral
Forma de Ingresso	Chamada pública
Turno	Integral
Modalidade da oferta	EaD
Frequência de oferta	Semestral
Local das aulas	Plataforma Moodle

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente documento trata-se do Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade EaD – Educação à Distância, a ser ofertado por meio do Programa Qualifica Mais Emprega Mais, pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima- IFRR.

O IFRR, enquanto instituição de ensino pública da região norte do país e em conformidade com o seu Plano de Desenvolvimento Institucional, tem por finalidade formar e qualificar cidadãos em diversas áreas, níveis e modalidades de ensino, com vistas à atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional. Criado nos termos da Lei nº.11.892, de 29 de dezembro de 2008 e vinculado ao Ministério da Educação, a instituição atua sob a missão de “promover formação humana integral, por meio da educação, ciência e tecnologia, em consonância com os arranjos produtivos locais, socioeconômicos e culturais, contribuindo para o desenvolvimento sustentável.”

Nessa perspectiva, o IFRR propõe-se, através do Programa Qualifica Mais Emprega Mais, ofertar o curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem para ampliar as oportunidades de trabalho, contribuindo para o aumento do conhecimento por meio da qualificação profissional em procedimentos de recepção e reservas em meios de hospedagem. O curso será ofertado em conformidade com as resoluções que orientam a oferta de cursos FIC em âmbito nacional e local, respectivamente: Resolução CD/FNDE nº 4 de março de 2012 e a Resolução n.º 471, do Conselho Superior do IFRR, de 17 de outubro de 2019. Em paralelo, atenderá a proposta do Programa Qualifica Mais Emprega Mais, uma linha de fomento voltada a ofertar vagas gratuitas em cursos de qualificação profissional ou de formação inicial e continuada, sob o objetivo de qualificar trabalhadores e aprendizes com ofertas vinculadas às necessidades setoriais de mão de obra qualificada.

O curso de Formação Inicial e Continuada de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade EaD, portanto, visa proporcionar uma mudança de perspectiva de vida nos estudantes, para alcançar uma formação profissional humana e integral para atender aos anseios do mundo do trabalho.

## 2. JUSTIFICATIVA

Os cursos de Formação Inicial e Continuada, no âmbito do IFRR, são compreendidos como um processo de ensino e aprendizagem voltado à formação de jovens e trabalhadores para sua inserção ou reinserção no mundo do trabalho e para o exercício profissional e/ou elevação da escolaridade. Conciliado a esse formato, a oferta do curso FIC de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem em território roraimense, na modalidade EaD, se fortalece na proposta do

Programa Qualifica Mais Emprega Mais. Programa este que nasceu da articulação entre a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação (Setec/MEC) e a Secretaria de Políticas Públicas de Emprego – SPPE do Ministério do Trabalho e Previdência (SPPE/MTP), indo de encontro a Estratégia Nacional de Qualificação para a Produtividade e o Emprego, instituída no Decreto nº 10.110/2019.

O curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, nesse sentido, é uma forma de propiciar formação e qualificação profissional a jovens e adultos de maneira a prepará-los para a atuação no atendimento ao cliente que busca hospedagem, como segue disposto no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos e os cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional constante no Guia Pronatec de Cursos de Formação Inicial e Continuada publicado pelo Ministério da Educação em 2016.

Além disso, o curso responde ao compromisso social e econômico do IFRR para com a sociedade ao dispor aos cidadãos formação no eixo tecnológico do Turismo, Hospitalidade e Lazer e ao ser proposto de acordo com o contexto local da região, como explicita os dados a seguir.

O Ranking de Competitividade dos Estados<sup>1</sup> de 2021 desenvolvido pelo Centro de Liderança Pública (CLP) apresenta Roraima como ocupante da “1ª colocação no indicador de Crescimento Potencial da Força de Trabalho”. Explica que no período de 2017 a 2019, a economia do estado “mostrou desempenho acima da média nacional”, estimulado “pela forte migração de venezuelanos” ao território. “E ainda que tenha gerado sobrecarga no sistema público de saúde e de segurança, o maior contingente de pessoas em idade ativa gerou importante aumento do consumo local”, o que justifica a importância de ações públicas que impulsionem a empregabilidade e a geração de renda na região. (CPL, 2021)

Paralelo a esse status, a Junta Comercial de Roraima (Jucerr) revelou que, no primeiro trimestre de 2021, foram constituídas 1.801 novas empresas no estado. O percentual representou um aumento de 24% a mais em relação ao mesmo período do ano anterior. Ao todo, foram 31.968 empresas ativas no estado em momento pandêmico e registradas de forma online na Junta Comercial, o que reitera a necessidade do elo estreito das instituições de ensino para com a sociedade, no que tange a qualificação e formação continuada da mão de obra para atender o mercado. (FOLHA DE BOA VISTA; JUNTA COMERCIAL, 2021)

---

<sup>1</sup> “O Ranking de Competitividade dos Estados foi concebido pelo Centro de Liderança Pública em 2011, com o desenvolvimento técnico a cargo da Economist Intelligence Unit”, com o intuito de “balizar as ações dos governos estaduais e apoiar a elaboração de políticas baseadas em evidências”. (CLP, 2021)

Por isso, o IFRR vem propor a oferta do curso de qualificação profissional de "Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem", na forma EaD, dentro do Programa Qualifica Mais Emprega Mais, cujo objetivo “é qualificar trabalhadores e aprendizes com ofertas vinculadas às necessidades setoriais de mão de obra qualificada, aferidas por meio do mecanismo de mapeamento de demandas denominado SuperTec e/ou de outras metodologias de mapeamento [...]”. (MEC, 2021)

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

Promover qualificação profissional com conhecimentos específicos – na modalidade EaD - da área de recepção e reservas em meios de hospedagem, em conformidade com o eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer a jovens e trabalhadores para sua inserção ou reinserção no mundo do trabalho.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofertar acesso ao curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem à jovens e trabalhadores;
- Contribuir, por meio da formação em agente de recepção e reservas em meios de hospedagem, com crescimento do mercado local e a empregabilidade;
- Garantir o desenvolvimento das atividades de agente de recepção e reservas em meios de hospedagem com responsabilidade e profissionalismo, utilizando técnicas específicas para um atendimento eficiente e eficaz ao cliente;
- Formar profissionais com qualidade para atuar de forma ética e correta em seu ambiente de trabalho.

### 4. PÚBLICO- ALVO

O curso FIC de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade EaD, ofertado por meio do Programa Qualifica Mais Emprega Mais, pelo IFRR, atendendo a Resolução nº4 de 16 de março de 2012, e respeitada a escolaridade mínima, atenderá prioritariamente a:

- 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;
- IV. pessoas com deficiência;
- V. povos indígenas, comunidades quilombolas e adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas; e
- VI. públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa-Formação do Pronatec.
- VII. estudantes que tenham cursado o ensino médio completo em escola da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral.

### 5. REQUISITO E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO

O ingresso ao Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, em EaD, ocorrerá por meio de Edital de processo seletivo de caráter classificatório, e não eliminatório, devendo o Edital explicitar as etapas de seleção, que podem envolver, quando for o caso, entrevistas, aplicação de questionários, sorteios, análise socioeconômica ou comprovantes de competências, respeitando o atendimento a descrição do público- alvo e desde que este, tenha idade mínima de 16 anos, e seja detentor de conhecimento básico de informática para garantia do ensino e aprendizado na modalidade do curso, educação à distância.

### 6. METODOLOGIA

A metodologia de ensino utilizada no Curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, na modalidade a distância, será desenvolvida através do Ambiente Virtual de

Aprendizagem (AVA), da plataforma *Moodle*, onde serão planejados e disponibilizados materiais e atividades para o estudo como: hipertextos, vídeos, videoconferências, fóruns de debates, seminários, chats online, entre outros recursos que estarão ao alcance dos estudantes; para que acessem e realizem as atividades em qualquer hora e lugar, de acordo com a estrutura da oferta do componente e o seu planejamento particular.

Ademais, no AVA, pode-se a todo momento, com conexão à internet, tirar dúvidas, dialogar com professor formador, tutor e colegas, assim como conhecer necessidades e problemas numa abrangência global, vencendo as barreiras geográficas de espaço e as de tempo. Pois, o AVA é disseminador dos conhecimentos tecnológicos, mas, também, de aspectos culturais próprios dos tempos modernos, definindo-se assim, como veículo permanente de apoio às ações de ensino.

No referido curso, o IFRR, por meio da equipe de trabalho do Programa Qualifica Mais Emprega Mais e unidades mantenedora, fica responsável por garantir a execução dos componentes curriculares na plataforma virtual MOODLE, na versão 3.11.4+. Onde, cada unidade mantenedora (*campus*) será o agente registrador de matrícula de seus estudantes, dentro das vagas pactuadas no Programa, e responsável por acompanhar as ações do curso para garantia da emissão dos certificados de conclusão, ficando a cargo da equipe de trabalho instituída no Qualifica Mais Emprega Mais o gerenciamento do curso e da oferta do ensino e aprendizagem na plataforma virtual MOODLE.

A plataforma constitui uma ferramenta de ensino gratuita, usada no mundo todo com objetivo de propiciar ao estudante EaD alternativas de formas de saber ampliando potencialmente seu conhecimento através dos diversos recursos tecnológicos disponíveis na atualidade, com base numa metodologia centrada na ideia de educação interativa, significativa e flexível.

Assim, via ensino a distância, o estudante aprende com maior autonomia, montando o horário, local e ritmo de estudo, devendo obrigatoriamente, o estudante, interagir com o professor formador e tutor, através da sala virtual.

É valorizada a relação entre o estudante e a tecnologia, sendo esta uma ferramenta utilizada na construção do conhecimento. Os estudos à distância são apoiados em atividades on-line disciplinares, objetivas e discursivas, somadas aos trabalhos concluídos, compostas por reflexões sobre pontos apresentados nos materiais didáticos, orientações para o desenvolvimento de pesquisas, leituras complementares e trabalhos em grupos.

O Curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem estará distribuído em componentes curriculares, totalizando 160 horas, conforme matriz curricular do Projeto Pedagógico, em salas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da plataforma Moodle, 100% a distância, distribuídos em atividades previamente planejadas pelo professor e disponíveis no Ambiente Virtual, obedecendo os prazos de entrega previsto em cronogramas.

## **7. PERFIL PROFISSIONAL NA ÁREA DE ATUAÇÃO**

Ao final do curso, o estudante deverá desenvolver habilidades para atender 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; deverá ter domínio em aplicar técnicas de atendimento, qualificar, identificar e abordar o cliente, percebendo seus desejos e a potencialidade da venda, respeitando os padrões e as regras definidas pelo estabelecimento; será responsável por recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação; e por fim, deverá efetuar os procedimentos de recepção, com atenção aos princípios éticos e observância às questões legais, de modo a promover satisfação e garantir a qualidade e excelência no atendimento.

## **8. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR**

O Curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem tem o currículo organizado por componentes curriculares que correspondem a 160 horas de atividades de qualificação profissional. A ferramenta principal para a oferta do curso é o Ambiente Virtual de Aprendizagem MOODLE, sendo que nesse ambiente ocorrerão todas as atividades pedagógicas previstas para o curso.

## 8.1 MATRIZ CURRICULAR

A Matriz Curricular do curso foi elaborada com base nas competências e nas habilidades necessárias para a formação do Perfil Profissional de Conclusão do Curso de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem.

### Quadro 01: Demonstrativo dos Componentes e Carga Horária

<b>EIXO TECNOLÓGICO: Turismo, Hospitalidade e Lazer</b>	
<b>Componentes Curriculares</b>	<b>Carga Horária</b>
Introdução à EaD e Informática Básica	30h
Técnicas de Comunicação ao recepcionista em meios de hospedagem	30h
Relações Interpessoais em meios de hospedagem	20h
Fundamentos do Turismo e Hospitalidade	40h
Serviços de Reservas e Recepção	40h
<b>Total de carga horária dos Componentes Curriculares</b>	<b>160h</b>

## 8.2 EMENTÁRIO

<b>Componente Curricular: Introdução à EaD e Informática Básica – 30h</b>
<p>Ementa:</p> <p>Noções sobre a Plataforma <i>Moodle</i> e o Ambiente Virtual de Aprendizagem: Ferramentas do AVA. Trabalho com fórum, Chat, Glossário, Questionários e Wiki. Envio de mensagem no Fórum. Resposta a questionários. Envio de Texto on-line. Envio de Arquivo único. Acesso e envio de mensagens e resposta e e-mail. Respostas a jogos. Edição de Glossário. Verificação de notas. Funcionalidades de acesso e participação em orientações pelo google meet. Acesso ao SUAP. Registro de chamados. Extração de documentos no SUAP.</p> <p>Conceitos básicos sobre Informática: hardware e software; Word (editor de texto): Conceitos Básicos sobre Editor de Textos, Salvando e Abrindo Arquivos; Excel (planilha): Conceitos Básicos sobre Planilhas, Salvando e Abrindo Planilhas; PowerPoint (apresentações): Conceitos Básicos sobre Apresentação de Slides, Abrindo e Salvando Apresentações; Internet e Inclusão Digital: Navegadores WEB, Abrindo seu E-mail e Sites de Pesquisas.</p>

Bibliografia Básica:

GREGÓRIO, José de Liano; ADEIÁN, Matiella. **A informática educativa na Escola**. São Paulo: Editora Loyola, 2006.

LIMA, A. A. **Fundamentos e Práticas na EaD**. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Universidade Federal de Mato Grosso / Cuiabá-MT: Rede e-Tec, 2012. 62p.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EaD: a educação a distância hoje**. SP: Makron Books, 2007.

MIRANDA, Raquel Gianolla. **Informática na Educação**. São Paulo: Editora Cortez, 2006.

SILVA, Mário Gomes. **Informática: Tecnologia básica: Windows XP: Word XP**. São Paulo: Editora Érica, 2002.

WAGNER, R. **Ambientação em educação a distância**. Alegrete-RS. Instituto Federal de

Bibliografia Complementar:

CAMPOS, F. C. A. **Cooperação e aprendizagem on-line**. Rio de Janeiro: DP & A, 2003.

CÔRTEZ, Pedro Luiz. **Sistemas Operacionais – Fundamentos**. São Paulo: Editora Érica Ltda, 2005.

CORUTER, Gini; MARQUES, Annette. **Microsoft Office 2000 – Prático e Fácil** São Paulo: Editora Marron Books do Brasil Ltda, 2000.

MARÇULA, M.; FILHO, P.A. **Informática: conceitos e aplicações**. São Paulo: Erica, 2005.

MINASI, Mark; MUELLER, John Paul. **Dominando o Windows Vista Ultimate, Busines e Enterprise**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2008.

NORTON, P. **Introdução a informática**. São Paulo: Pearson Makron Books. 1996.

TORI, R. **Educação sem distância: as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino e aprendizagem**. São Paulo: SENAC. 2010.

TORRES, Gabriel. **Hardware: Curso Completo**. ed. 4. Axcel Books, 2001.

VASCONCELOS, Laércio. **Windows XP, Home e Professional**. São Paulo: Pearson Education do Brasil Ltda, 2003.

**Componente Curricular: Técnicas de Comunicação ao Recepcionista em Meios de Hospedagem- 30h**

Ementa:

Usar a linguagem verbal e corporal de forma adequada às situações comunicativas próprias dos espaços profissionais de serviços de recepção e reservas em meios de hospedagem. Linguagem e Comunicação no contexto da recepção e reservas em meios de hospedagem. Gêneros textuais orais e escritos no contexto profissional: correspondência interna via e-mail, currículo, carta de apresentação e entrevista de emprego.

Bibliografia Básica:

GOLD, Miriam. **Redação empresarial**: escrevendo com sucesso na era da globalização. 3ª ed. 9 – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

WEIL, Pierre; TOMPAKW, Ronald. **O corpo fala**: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal. 19.ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

ZANOTTO, Normelio. **Correspondência e redação técnica**: coleção hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

Bibliografia Complementar:

ANDRADE, M. M. de; MEDEIROS, J. B. **Comunicação em Língua Portuguesa**. São Paulo: Atlas, 2010.

CARNEGIE, Dale. **Como falar em público e influenciar pessoas no mundo dos negócios**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

MARTINS, Dileta Silveira; ZILBERKNOP, Lúbia Scliar. **Português instrumental**: de acordo com as atuais normas da ABNT. 29. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PERROTTI, Edna M. B. **Superdicas para escrever bem diferentes tipos de texto**. São Paulo: Saraiva, 2006.

PIMENTEL, Carlos. **A redação nos negócios**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

POLITO, Reinaldo. **Superdicas para falar bem em conversas e apresentações**. São Paulo: saraiva, 2006.

WRIGHT, C.W. **Aprenda a falar em público**. Tradução de Luísa Ibañes. 3.ed. Rio de Janeiro: Record, 2000.

**Componente Curricular: Relações Interpessoais em Meios de Hospedagem-20h**

Ementa:

Relações Interpessoais e Intrapessoais. Competência interpessoal. Importância do “feedback”, gerenciando conflitos nas relações humanas no trabalho. Liderança e motivação. Comportamento organizacional. Postura profissional e ética do recepcionista em meios de hospedagem.

Bibliografia Básica:

CZAJKOWSKI, Adriana; MÜLLER, Rodrigo; OLIVEIRA, Vanderléia Stece de. **Construindo relacionamentos no contexto organizacional**. Editora Intersaberes, 2019.

COELHO, P.L. **Relações Interpessoais e Sociabilidade**. Recanto das Letras, 2006.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal: Treinamento em grupo**. Editora: José Olympio, 2013.

Bibliografia Complementar:

CANÍSIO, Mayer. **Dinâmicas de grupo**: ampliando a capacidade de interação. Papirus Editora, 2013.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais**: vivências para o trabalho em grupo. Vozes, 2001.

ROBBINS, S.P.; JUDGE, T.A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**. Teoria e prática no contexto brasileiro. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROTHMANN, Ian; COOPER, Cary. **Fundamentos de psicologia organizacional e do trabalho**. Elsevier, 2009.

THOMPSON, Leigh L. **O Negociador**. Editora Pearson, 2013.

**Componente Curricular: Fundamentos do Turismo e Hospitalidade- 40h**

Ementa:

Sistematizar as informações sobre os atrativos e os serviços da destinação turística para o atendimento do hóspede, aplicando os conceitos de turismo e hospitalidade. Conceito e abrangência do turismo e da hospitalidade. Terminologia de turismo e hospitalidade, o perfil do turista. Visão sistêmica do turismo. Segmentação turística; turismo social e inclusivo; tipologia hoteleira. Evolução e características dos meios de hospedagem: serviços da hotelaria e seus diferenciais; Políticas públicas de turismo e hospitalidade. Questões éticas e legislativas da profissão de agente de recepção e reservas em meios de hospedagem.

Bibliografia básica:

ANDRADE, José Vicente. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 2004.

YUJELL, Ray. **Turismo: uma introdução**. São Paulo: Contexto, 2002.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo Básico**. 7 e. São Paulo: Senac São Paulo, 2004.

WALKER, John. **Introdução à Hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2002.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 12 ed. São Paulo: SENAC 6 SP, 2007

Bibliografia Complementar:

CAMPOS, José Ruy Veloso. **Introdução ao universo da hospitalidade**. Campinas, SP: Papyrus, 2005.

DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de hospedagem: Simplificando ações na hotelaria**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2003.

LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Barueri, SP: Manole, 2003.

OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. **Serviços em hotelaria**. Rio de Janeiro, RJ: Senac, 2009.

PÉRES, Luis Di Muro. **Manual prático de recepção hoteleira**. São Paulo, SP: Roca, 2011.

**Componente Curricular: Serviços de Reservas e Recepção- 40h**

Ementa:

Rotinas de procedimentos de recepção e reservas. Caracterização de rotinas e obrigações. Contextualização de organização de equipamentos de trabalho. Marketing de vendas. Ferramentas e software em meios de hospedagem.

#### Bibliografia Básica:

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9 ed. Caxias do Sul, RS : EDUCS, 2003.

O'CONNOR, P. **Distribuição da informática eletrônica em turismo e hotelaria**. Porto Alegre, RS: Bookman, m 2001.

VIERA, Elenara; CANDIDO, Índio. **Gestão de Hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: EducS, 2003.

#### Bibliografia Complementar:

DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de hospedagem**: Simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul, RS: EducS, 2003.

VIERA, Elenara Viera de; CÂNDIDO, Índio. **Maitre d'hotel**: Técnicas de serviço. Caxias do Sul, RS: EducS, 2002.

MARQUES, Albano. **Manual de Hotelaria**: políticas e procedimentos. 2 ed. São Paulo: Thex, 2004.

PÉRES, Luis Di Muro. **Manual prático de recepção hoteleira**. São Paulo, SP: Roca, 2011.

VIERA, Elenara Viera de; CÂNDIDO, Índio. **Recepcionista de hotel**. Canoas, RS: Ulbra, 1996.

## 9. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da aprendizagem como prática mediadora deve possibilitar um acompanhamento contínuo e sistemático do processo de ensino-aprendizagem do estudante.

Dessa forma, a avaliação é concebida como uma dimensão do processo de ensino-aprendizagem e não apenas como momentos isolados desse mesmo processo. É importante que as práticas avaliativas considerem tanto o processo que o estudante desenvolve ao aprender, como o resultado alcançado.

A avaliação será contínua, priorizando aspectos qualitativos relacionados ao processo de aprendizagem e de desenvolvimento do aluno observado durante a realização das atividades propostas individualmente e/ou em grupo.

Conforme estabelece a Resolução n.º 471 – Conselho Superior, de 17 de outubro de 2019, que aprova a reformulação do regulamento dos cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) do IFRR, a avaliação do processo de aprendizagem dos estudantes deverá ocorrer:

- I. No início do curso, de forma diagnóstica, para subsidiar a prática do docente;
- II. Ao longo do curso, de forma a redimensionar a prática do docente e orientar as estratégias de aprendizagem do estudante;
- III. De forma contínua e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos;
- IV. Por meio da combinação de no mínimo dois e no máximo cinco dos seguintes instrumentos:
  - a. Observação contínua;
  - b. Elaboração de portfólio;
  - c. Trabalhos individuais e/ou coletivos;
  - d. Avaliações escritas;
  - e. Resolução de exercícios;
  - f. Relatórios;

Sendo que o professor do componente curricular terá autonomia para utilizar outros instrumentos avaliativos, em virtude de se tratar de curso FIC realizado totalmente em EaD.

Será considerado aprovado por média o estudante que obtiver nota igual ou superior a 7,0 e frequência igual ou superior a 75% da carga horária total do curso, comprovadas pela execução das atividades e acesso a sala virtual, sendo efetuado o registro no Diário de Classe.

Os estudantes com menor rendimento de aprendizado serão submetidos à recuperação de forma paralela, priorizando os aspectos qualitativos aos quantitativos, numa concepção de avaliação da aprendizagem processual, contínua, cumulativa e formativa.

A autoavaliação será estimulada e desenvolvida por meio de procedimentos que permitam o acompanhamento, pelo aluno, do seu progresso, assim como a identificação de pontos a serem aprimorados, haja vista tratar-se de uma prática imprescindível à aprendizagem com autonomia.

## **10. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS**

Para condução do curso FIC EaD de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem o IFRR utilizará do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da plataforma Moodle. Este sistema de hardware comporta a manutenção dos conteúdos postados on-line e o gerenciamento de todas as informações do processo EaD na instituição. A plataforma Moodle permite o gerenciamento de informações acadêmicas, administrativas e também de comunicação, sendo possível a integração entre alunos, professores e tutores. O servidor está instalado na unidade de EaD que fará a alimentação do sistema de gerenciamento das informações.

Para registro de notas e frequência do curso o IFRR utilizará do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), principal sistema para gestão dos processos administrativos e acadêmicos da instituição.

O curso por ser totalmente em EAD não demandará das instalações físicas da instituição, porém, ficará à disposição para essa modalidade de ensino (sala de treinamento, laboratórios de informática com computadores com acesso a internet, sala de projeções/audiovisual e biblioteca virtual) em casos que houver necessidade.

Destaca-se que para o ensino à distância o estudante é considerado gestor do seu tempo e de seus estudos, mediante recursos tecnológicos (computador ligado à internet, de preferência com banda larga e processador de texto) que possibilitem a garantia do ensino e da aprendizagem, bem como, a perfeita interação e cooperação com o professor e o tutor.

## **11. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

Os docentes e os técnicos que atuarão no curso, como coordenadores e apoio administrativo, serão aqueles instituídos dentro do Programa Qualifica Mais Emprega Mais. Já os docentes, tutores, pedagogo e gerente de ambiente virtual de aprendizagem (AVA) (em Quadro 2), que atuarão diretamente na oferta do curso, serão selecionados por meio de edital específico dentro do Programa, conforme as orientações estabelecidas pela Lei n.º 12.513, de 26 de outubro de 2011; pela Resolução CD/FNDE n.º 4, de 16 de março de 2012; pela Resolução de n.º 471, de 17 de Outubro de 2019; e as que houver pertinente na área.

**Quadro 2: Equipe de profissionais necessários para o Funcionamento do Curso:**

COMPETÊNCIA	FORMAÇÃO/HABILITAÇÃO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	CARGO FUNÇÃO
<p><b>Tutor</b></p> <p>É um mediador entre o professor, os conteúdos e os alunos. Cabe-lhe, de forma geral, auxiliar no esclarecimento de dúvidas sobre os conteúdos abordados, dar o retorno das avaliações e atividades, auxiliar o professor na oferta de oportunidades de aprendizagem através da plataforma virtual, entre outras responsabilidades.</p>	<p>Formação superior em curso de graduação, licenciatura e/ou tecnólogo. Além de possuir experiência comprovada no Moodle ou capacitação compatível com a função a ser desempenhada, com experiência em Educação a Distância e ambientalização no AVA e/ou capacitação em EaD.</p>	20h	Docente ou Técnico
<p><b>Pedagogo</b></p> <p>No geral é responsável por elaborar e desenvolver projetos educacionais, assessorar o docente e o tutor nas atividades de ensino, entre outras responsabilidades.</p>	<p>Formação superior em pedagogia ou psicologia ou assistência social ou outras licenciaturas com atuação compatível com a função a ser desempenhada ou áreas afins, com experiência em Educação a Distância e/ou capacitação em EaD.</p>	20h	Docente ou Técnico
<p><b>Gerente de Ambiente Virtual de Aprendizagem</b></p> <p>É responsável por monitorar o desempenho da infraestrutura e dos meios tecnológicos utilizados nas atividades de Educação a Distância, fazer a abertura e replicar salas virtuais e turmas, entre outras atividades.</p>	<p>Formação superior em área da Tecnologia da Informação ou Análise de Sistemas com experiência em Educação a Distância e ambientalização no AVA e/ou capacitação em EaD.</p>	20h	Docente ou Técnico

Quanto ao perfil do corpo docente (em Quadro 3) para a execução do curso, é necessário que o profissional tenha formação em nível superior, compatível com o componente curricular pretendido.

**Quadro 3: Pessoal Docente Necessário para o Funcionamento do Curso:**

COMPONENTES CURRICULARES	FORMAÇÃO/HABILITAÇÃO	CARGA HORÁRIA	CARGO FUNÇÃO
Introdução à EaD e Informática Básica	Formação superior em área de Educação ou Tecnologia da Informação ou Análise de Sistemas com experiência em Educação a Distância e ambientalização no AVA e/ou capacitação em EaD.	30h	Docente
Técnicas de Comunicação ao recepcionista em meios de hospedagem	Profissional com formação superior em área da Educação, Comunicação e Turismo, com experiência em Educação a Distância e ambientalização no AVA e/ou capacitação em EaD.	30h	Docente
Fundamentos do Turismo e Hospitalidade	Profissional com formação superior (bacharel e tecnólogo) em turismo ou áreas afins, com experiência em Educação a Distância e/ou capacitação em EaD.	40h	Docente
Relações Interpessoais em meios de hospedagem	Profissional com formação superior (bacharel e tecnólogo) em turismo ou administração, ou psicologia e experiência em Educação a Distância e/ou capacitação em EaD.	20h	Docente
Serviços de Reservas e Recepção	Profissional com formação superior (bacharel e tecnólogo) em turismo, hotelaria, ou áreas afins, com experiência em Educação a Distância e/ou capacitação em EaD.	40h	D

## 12. CERTIFICAÇÃO

O estudante que concluir com êxito os componentes curriculares previstos no projeto do curso e que tenha frequência igual ou superior a 75% da carga horária total do curso receberão, do IFRR, por meio do setor de registro acadêmico do campus, o **Certificado de Qualificação Profissional em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, do eixo tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer, carga horária: 160 horas.**

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA. **Ranking de Competitividade dos Estados 2021**. Centro de Liderança Pública – CLP, 2021. Disponível em: [https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms/files/7589/1632853992Relatrio\\_tcnico\\_2021\\_set\\_24\\_1.pdf](https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms/files/7589/1632853992Relatrio_tcnico_2021_set_24_1.pdf).

Acesso em: 06 abr. 2022

FOLHA DE BOA VISTA. **Roraima tem aumento de 24% na criação de novas empresas**. Por Folha Web em 21/04/2021 às 15:00. Disponível em:

<https://folhabv.com.br/noticia/CIDADES/Capital/Roraima-tem-aumento-de-24--na-criacao-de-novas-empresas/75242>. Acesso em: 06 abr. 2022.

JUNTA COMERCIAL. **Estatísticas**[site]. JUCERR, 2022. Disponível em: <https://www.jucerr.rr.gov.br/>.

Acesso em: 06 abr. 2022.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Guia Pronatec de Cursos FIC**. ed.4. Brasília: Ministério da Educação, 2016. Disponível em:

[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=41261-guia-pronatec-de-cursos-fic-2016-pdf&category\\_slug=maio-2016-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=41261-guia-pronatec-de-cursos-fic-2016-pdf&category_slug=maio-2016-pdf&Itemid=30192). Acesso em: 06 abr. 2002.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Qualifica Mais Emprega Mais** [site]. Disponível em:

<https://www.gov.br/mec/pt-br/qualificamais/empregamais>. Acesso em: 14 mar. 2022.

### APRECIÇÃO / APROVAÇÃO INTERNA DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO

#### PARECER DA DIRETORIA / COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO DO CAMPUS

Esta Diretoria / Coordenação, considerando a Política de Extensão do IFRR é de parecer:

( ) Favorável

( ) Desfavorável à aprovação deste Projeto / Programa / Atividade de Extensão.

Data:

Assinatura

#### PARECER DA DIRETORIA / COORD. DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DO CAMPUS

Esta Diretoria / Coordenação, considerando a dotação financeira e orçamentária deste *Campus*, é de parecer:

( ) Favorável

( ) Desfavorável à aprovação deste Projeto / Programa / Atividade de Extensão.

**Data:**

**Assinatura**

### PARECER DA DIREÇÃO GERAL DO *CAMPUS*

Esta Direção Geral, considerando os pareceres anteriores é de parecer:

( ) Favorável

( ) Desfavorável à aprovação deste Projeto / Programa / Atividade de Extensão.

**Data:**

**Assinatura**

Documento assinado eletronicamente por:

- Nilra Jane Filgueira Bezerra, REITOR - CD1 - IFRR, em 18/07/2022 16:30:12.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 18/07/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrr.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 159504

Código de Autenticação: 0035b1a361

