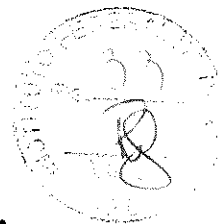


14

018

WILSON CESAR
Pró-Reitor de
Administração nº 601, de 06/05/2010



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA

Campus Riacho Fundo I

PLANO DE CURSO

**FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA:
AGENTE DE RECEPÇÃO E RESERVAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



Wilson Conciani
Reitor

Cristiane Batista Salgado
Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Campus Riacho Fundo I
Sérgio Barbosa Gomes
Diretor Geral

Rejane Maria de Araújo
Diretora de Ensino, Pesquisa e Extensão

César Eduardo Leite
Coordenador de Extensão e Estágio

Jammilly Mikaela Fagundes Brandão
Coordenadora de Curso

Jammilly Mikaela Fagundes Brandão (Presidente)
Magali Regina Michels Przybycien
Naiara Denicolo
Vanessa Rios Milagres
Wallace Bezerra Farias
Comissão Elaboradora



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



Requisitos mínimos: conhecimento prévio em informática básica, ou seja, usuário de internet, editor de texto, planilha eletrônica e apresentação de slides. Comprovação não obrigatória.

1.11. Idade Mínima Exigida:

Idade mínima: catorze anos [14 anos].

1.12. Período de Realização:

Ano letivo de 2018, de acordo com a demanda e disponibilidade de espaço, preferencialmente no turno noturno, das 19h00 às 22h30.

1.13. Número de Turmas:

De acordo com a demanda, preferencialmente uma [01] turma.

1.14. Número de Vagas por Turma:

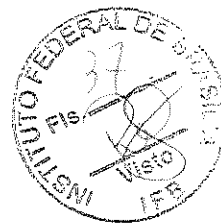
De acordo com a demanda, preferencialmente trinta [30] vagas por turma.

2. JUSTIFICATIVA

Este curso responde às demandas de um setor, o de Turismo, cujo impacto econômico e social é cada vez mais manifesto. Segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), a atividade do setor já representa 9% do PIB mundial e faz circular, anualmente, aproximadamente US\$ 1,5 trilhão em exportações. Somente em 2015, registraram-se, em todo mundo, mais de 1 bilhão de chegadas de turistas internacionais. De mais a mais, as previsões de crescimento para o setor são alentadoras: em 2030, nada menos que 1,8 bilhões de turistas internacionais, que deverão movimentar mais de US\$2 trilhões ao ano (CNC, 2017).

No cenário regional, as perspectivas para setor também são bastante auspiciosas. No que toca à exploração turística de recursos naturais, o Brasil é considerado, pelo Fórum Econômico Mundial, o país com maior potencial. Em 2014, o setor movimentou R\$ 492 bilhões e, em 2015, gerou aproximadamente 3,5 milhões de empregos diretos. Atualmente, o turismo responde por nada menos que 6% do PIB nacional (CNC, 2017).

Além das perspectivas de crescimento do setor, que por si só justificariam a oferta do presente curso, vale destacar ainda o déficit de força de trabalho qualificada que o atinge. É fora de dúvida que o potencial turístico brasileiro é negativamente impactado por essa deficiência de qualificação dos profissionais da área. Em sua mais recente versão, o relatório *The Travel & Tourism Competitiveness*, publicado pelo Fórum Econômico Mundial, situa o Brasil na 27ª posição do ranking mundial de competitividade do setor de turismo, que lista 136 países. Ainda que relativamente bem colocado, o relatório destaca que o desempenho dos recursos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA

humanos é baixo devido à decrescente qualificação da força de trabalho e dos serviços de atendimento ao cliente.

A edição 2015 do documento Índice de Competitividade do Turismo Nacional situa a competitividade do mercado de turismo de Brasília-DF no nível 4. O índice considera 13 dimensões, pontuadas e ponderadas, que somam 100 pontos cada. As pontuações obtidas em cada dimensão são ponderadas para se chegar ao índice geral, que também varia em uma escala de 0 a 100. A pontuação é segmentada em 5 níveis, sendo o nível 1 aquele que indica menor competitividade e o nível 5, maior competitividade. O índice procura atestar a “capacidade crescente de gerar negócios nas atividades econômicas relacionadas com o setor de turismo, de forma sustentável, proporcionando ao turista uma experiência positiva”. Na dimensão serviços e equipamentos turísticos, variável capacidade dos meios de hospedagem, Brasília situa-se também no nível 4, com 68,3 pontos (BRASIL, 2015).

Dados do Observatório do Turismo do Distrito Federal, uma ferramenta para gestão, planejamento e monitoramento do fenômeno turístico, apontam que o Distrito Federal, em 2015, dispunha de 228 meios de hospedagem, entre hotéis, motéis, pousadas, flats, apart hotéis, cama e café, pousadas rurais, albergues e pensões. Ao todo são 17.538 unidades habitacionais ou 31.439 leitos, com perspectiva para expansão de mais 1.600 leitos até 2016. Destes, 62% são hotéis, 11% Motéis, 11% Pousadas Rurais, 7% Pousadas, 7% Apart Hotéis e 2% *Hostels*. A maioria está localizada em Brasília (82%), seguida do Núcleo Bandeirante (30%), Taguatinga (29%), Ceilândia (19%), Samambaia (8%). A ocupação e tarifa média são respectivamente 53% e R\$289,09. A hotelaria tradicional (hotel, pousada, apart hotel) responde pela maioria dos equipamentos e dispõe de 15.748 unidades habitacionais ou 26.731 leitos. A hospedagem rural (Distrito Federal e Região Integrada do Distrito Federal e Entorno (RIDE)), 25 meios ao todo, dispõe de 522 unidades habitacionais ou 2.031 leitos e capacidade para 4.950 lugares sentados para eventos cobertos (SETUR, 2015).

Em análise sobre o turismo tendo por destino Brasília, sob a perspectiva dos visitantes participantes de eventos, sendo o turismo de negócios e eventos o principal vetor de desenvolvimento da atividade, 80% dos visitantes hospedaram-se em hotéis, 10% em casa de familiar/amigo, 4% em pousadas, 0,9% em albergues/hostel, permanecendo em média 3,18 dias. A maioria vem acompanhados do companheiro ou cônjuge (47%), alguns acompanhados de amigos (18%) e outros sozinhos (18%). Dos pesquisados, 92% avaliaram como positiva experiência e 96% informaram que retornariam para uma nova visita (SETUR, 2016). Hóspedes motivados pelos negócios e eventos vem a Brasília acompanhados, o que incrementa o gasto médio no destino, com serviços de alimentação, lazer e transporte. Em sua maioria são brasileiros (96%). Destes, 26% vindos de São Paulo, 14% do Rio de Janeiro, 9% de Minas Gerais e 8% de Goiás. Dentre os estrangeiros, 41% vieram dos Estados Unidos, 12% da Alemanha e de Portugal, 8% da Argentina e 7% da França (SETUR, 2015).

No setor de meios de hospedagem, o número de empregos formais, no Brasil e em Brasília, vem crescendo desde 2011 (224.870; 2.814;), 2012 (235.045; 2.923), 2013 (256.385; 3.055), 2014 (268.471; 3.177) (SETUR, 2016).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



Se, por um lado, é possível justificar a oferta do presente curso como resposta às demandas de um setor relevante da economia, não é menos oportuno, por outro lado, demonstrar, ainda a título de justificativa, sua contribuição para fazer avançar o processo educativo, científico e cultural que articula ensino e pesquisa e viabiliza a relação transformadora entre o IFB e outros setores da sociedade (IFB, 2012).

No Distrito Federal, os setores de comércio e serviços vêm se destacando como ocupação predominante da população, apresentando um percentual de 60,2% (CODEPLAN – Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios – PDAD/DF-2013) em relação aos demais setores da atividade e essa tendência se repete nas regiões próximas ao Campus Riacho Fundo. De acordo com os dados da PDAD/2013, 51,78% da população residente no Riacho Fundo I (RA XVII) exercem atividades relacionadas ao comércio e serviços, e aproximadamente 21% da população tem menos de 14 anos.

Nesse cenário, amplia-se a necessidade de formação profissional, voltada à qualificação de mão de obra que atenda às demandas das transformações ocorridas no mundo do trabalho, sobretudo dos serviços. As pesquisas realizadas pelo PDAD corroboram a necessidade de maiores investimentos na capacitação e no desenvolvimento dos recursos humanos visando a integrar a demanda dos setores de comércio e de serviços das regiões circunvizinhas do Campus Riacho Fundo.

A oferta do curso de Formação Inicial e Continuada de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem no Campus Riacho Fundo I se dá no eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, no qual já foram realizados investimentos públicos visando atender à necessidade de qualificação da mão de obra voltada aos serviços hoteleiros na região.

Este curso é uma ação de extensão classificada como Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) ou Qualificação Profissional (QP). Inicial porque volta-se para estudantes que buscam qualificação e continuada porque volta-se para aqueles que já possuem conhecimento e atuação na área (IFB, 2016). Tem como área temática a Educação e linha temática prioritária o Ensino Aprendizagem (IFB, 2017).

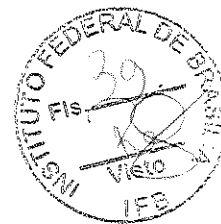
A formação inicial e continuada oferece várias vantagens ao estudante, entre as principais destaca-se a possibilidade de uma colocação mais rápida e qualificada no mercado de trabalho. Somam-se ainda às razões supramencionadas, duas outras de igual relevo. Em primeiro lugar, a contribuição transversal, mas ainda sim fundamental, para a inclusão tecnológica do estudante, requisito indispensável para inserção profissional e cidadã no mundo contemporâneo. Em segundo lugar, as potencialidades que a formação inicial e continuada guarda para o fortalecimento do processo de ensino-aprendizagem e para a profissionalização no setor de turismo.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo Geral:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



Desenvolver e aprimorar aptidões de humanos em diferentes graus de escolaridade para a vida social e inserção/reinserção no mundo do trabalho, principalmente no setor da prestação de serviços turísticos em meios de hospedagem.

3.2. Objetivos Específicos:

Fundamentar o conhecimento do aluno sobre Turismo, Hospitalidade e Lazer, em seu contexto histórico, conceituação, tipologia, classificação, leis e práticas, tempos e espaços;

Ambientar profissionalmente o aluno no departamento de hospedagem, fazendo-o conhecer o organograma, os cargos, funções e uniforme, os equipamentos, materiais, instalações e recursos tecnológicos;

Desenvolver competências e habilidades para operacionalização dos serviços de Recepção e Reservas em meios de hospedagem de forma ética, responsável e em consonância com a legislação pertinente.

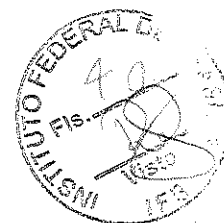
4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO DO CURSO

Ao final do curso o estudante será capaz de: atender o 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; 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; recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação; 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.

5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

5.1 Matriz curricular

COMPONENTE CURRICULAR	EMENTA	HORAS	HORAS AULA	Nº de Horas Semanais
Fundamentos de Turismo Hospitalidade e Lazer [FTHL].	Turismo, Hospitalidade e Lazer: contexto histórico; conceituação; tipologia e classificação; leis e práticas; tempos e espaços.	33,33	40	1
Ambientação Profissional: Hospedagem [AMP-HP]	Hospedagem: contexto histórico; conceituação; tipologia e classificação; leis e práticas; tempos e espaços; segurança, ética e relação interpessoal no ambiente de trabalho.	33,33	40	1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA

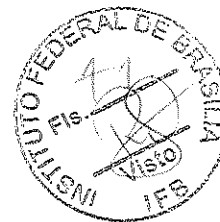
Serviços de Reservas e Recepção [SRR]	Layout, mobiliário, equipamentos e instalações dos setores de reservas e recepção; técnicas e operações de reservas, recepção, telefonia e portaria social; atribuições e responsabilidades do profissional de reservas e recepção; uniformes e apresentação pessoal; perfil, postura e ética profissional; e orientações para inserção no mercado de trabalho.	103,99	125	3
TOTAL		170	205	5

5.2 Detalhamento dos componentes curriculares

Componente Curricular	Bases tecnológicas	Habilidades	Bibliografia Recomendada
Fundamentos de Turismo Hospitalidade e Lazer [FTHL].	- Contextualização e Evolução Histórica do Lazer no Mundo e no Brasil. - Conceituação dos Termos Lazer e Recreação. - Leis e Práticas do Lazer. - Caracterização dos Tempos e Espaços do Lazer. - Lazer, Educação e Sustentabilidade. - Contextualização e Evolução Histórica da Hospitalidade no Mundo e no Brasil. - Conceituação do Termo Hospitalidade. - Leis e Práticas da Hospitalidade. - Caracterização dos tempos e espaços da hospitalidade. - Hospitalidade, Educação e Sustentabilidade. - Contextualização e Evolução Histórica do Turismo no Mundo e no Brasil. - Conceituação dos Termos Turismo e Turista. - Leis e Práticas do Turismo. - Caracterização dos Tempos e Espaços do Turismo. - Turismo, Educação e Sustentabilidade.	- Desenvolver conhecimentos, habilidades e comportamentos que aumentem o seu crescimento pessoal e profissional. - Conhecer e compreender o mundo do trabalho no turismo, hospitalidade e lazer. - Conceituar os termos Turismo, Hospitalidade e Lazer. - Identificar, demonstrar e diferenciar as leis e práticas de turismo, de hospitalidade e de lazer. - Caracterizar, demonstrar, diferenciar, combinar e analisar os tempos e espaços de turismo, de hospitalidade e de lazer. - Analisar a relação entre turismo, hospitalidade e lazer com a educação e a sustentabilidade.	CAMARGO, L. O. L. Hospitalidade. São Paulo: Aleph, 2004. CAMARGO, L. O. L. O Que é Lazer. São Paulo: Brasiliense, 2003. PANOSSO NETTO, A. O Que é Turismo. São Paulo: Brasiliense, 2010.
Ambientação	Conceituação dos Termos Saúde	Identificar e	CANDIDO, I.; VIEIRA, E. V.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



Profissional: Hospedagem [AMP-HP]	e Segurança no Trabalho. • Leis e Práticas da Saúde e Segurança. • Acidentes no trabalho e doenças profissionais: causas, consequências e análise da legislação; proteção individual; sinalização de segurança; e proteção contra incêndios. • Contextualização e Evolução Histórica dos Meios de Hospedagem no Brasil e no Mundo. • Conceituação do Termo Meios de Hospedagem. • Classificação e Tipologia. • Layout de Meios de Hospedagem. • Mobiliário, Equipamentos e instalações. • Organograma, Cargos, Funções e Uniformes.	distinguir os termos saúde e segurança no trabalho. • Listar, explicar e demonstrar as leis e práticas da saúde e segurança no trabalho. • Desenvolver comportamento ético, com comprometimento profissional, por meio da vivência e da familiarização com o mundo do trabalho em meios de hospedagem. • Conhecer e compreender o mundo do trabalho em meios de hospedagem. • Conceituar o termo Meios de Hospedagem. • Identificar e classificar os diferentes tipos de meios de hospedagem. • Dar exemplos de layout, mobiliários, equipamentos e instalações de meios de hospedagem. • Identificar e associar ao organograma dos meios de hospedagem os cargos, funções e uniformes.	Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul. EDUCS, 2003. POPP, R. A. [et al.]. Hotelaria e Hospitalidade. Edição revisada e ampliada. São Paulo: ípisis, 2007. DAVIES, C. A. Cargos em Hotelaria. Caxias do Sul: EducS, 2010.
Serviços de Reservas e Recepção [SRR]	• Noções de Cuidados pessoais; • Contextualização de organização de equipamentos de trabalho; • Caracterização de rotinas e obrigações; • Rotinas e Procedimentos de recepção; • Rotinas e Procedimentos de reservas;	• Desenvolver conhecimentos, habilidades e comportamentos que aumentem o seu crescimento pessoal e profissional. • Conhecer e Compreender a importância dos	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 15035: 2004. Turismo - Recepcionista em função polivalente - Competência de pessoal. Brasil, 2004.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



	Contextualização de procedimentos técnicos em situações atípicas.	cuidados pessoais no exercício da função de recepcionista e agente de reservas. - Identificar a organização de equipes de trabalho no setor de recepção e reservas. - Identificar, diferenciar e analisar as rotinas de trabalho no setor de recepção e reservas. - Conhecer, demonstrar e avaliar os procedimentos operacionais de reservas e recepção em meios de hospedagem. - Identificar e analisar formas de atuação em situações diversas do cotidiano do recepcionista e agente de reservas.	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 15036: 2004. Turismo - Recepcionista que atua em função especializada - Competência de pessoal. Brasil, 2004. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 15041: 2004. Turismo - Chefe de Reservas - Competência de pessoal. Brasil, 2004. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 15043: 2004. Turismo - Atendente de Reservas - Competência de pessoal. Brasil, 2004. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 15046: 2004. Turismo - Capitão Porteiro - Competência de pessoal. Brasil, 2004. CÂNDIDO, I.; VIEIRA, E.V. Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educ, 2003. COIMBRA, R. Assassinatos na Hotelaria: ou como perder seu hóspede em oito capítulos. Salvador: Casa da Qualidade, 1998. DAVIES, C.A. Cargos em Hotelaria. Caxias do Sul: Educ, 2004.
--	---	---	--



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



			DAVIES, C.A. Manual de Hospedagem: simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul: Educ, 2006. HOSPITALIDADE, I. Guia da Recepcionista. Brasil. Ministério do Turismo: Salvador, 2007.
--	--	--	---

6. METODOLOGIA

A formação inicial e continuada deve atender às demandas do mercado desenvolvendo e aprimorando aptidões de humanos em diferentes graus de escolaridade para a vida social e inserção/reinserção no mundo do trabalho, porém ela não pode ser entendida como um conjunto de modelos metodológicos e/ou lista de conteúdos que, se seguidos, serão a solução para os problemas.

O processo de formação que aqui se pretende busca aproximar os pressupostos teóricos e a prática, conscientizando o aluno de que o conhecimento teórico o ajuda a dar sentido e compreender melhor a sua prática profissional e, conseqüentemente, que a prática proporciona melhor entendimento do conhecimento teórico ou, ainda, revela a necessidade de nele fundamentar-se.

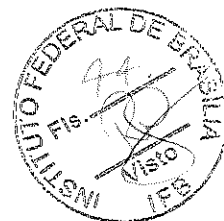
Desse modo, os componentes curriculares serão ministrados por um colegiado de docentes. As aulas acontecerão em modelos de oficinas, com o objetivo de discutir e refletir sobre pressupostos fundamentais, profissionais e operacionais ao mesmo tempo em que se favorece a troca de conhecimentos e experiências por meio das interações propostas nas atividades práticas. Os materiais (textos, vídeos, links) serão disponibilizados antecipadamente para leitura a fim de facilitar a discussão durante as aulas. Haverá a realização de diferentes atividades de estudos, como casos, dinâmicas de grupos, jogos, dramatizações, leituras e produção de textos, depoimentos de experiências, a partir de diversificadas tecnologias.

A proposta curricular fundamenta-se no movimento *escola no território*, com os alunos e professores interagindo continuamente com a Região Administrativa Riacho Fundo I e entorno, e no movimento educação turística inclusiva, buscando criar espaços de co-criação de conhecimento entre a instituição, a comunidade, os prestadores de serviços turísticos e o setor público, baseados em evidências.

Num primeiro momento será estimulada a prática de hábitos mentais para aprender a conhecer o eixo tecnológico da formação profissional e o mundo do trabalho na prestação de serviços turísticos. Num segundo momento será desenvolvida a capacidade de conhecer para propor, mostrando que sabe, que compreende, que sabe usar o que aprendeu, que capta e



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



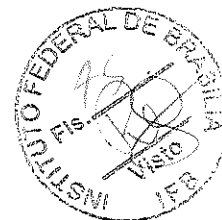
sabe escolher os pontos mais importantes, que sabe combinar conceitos para criar uma ideia original ou nova e sabe julgar e avaliar ideias, informações, procedimentos e soluções. Num terceiro momento é esperado como resultado o propor e agir, com pensamento e ação críticos, criatividade, colaboração, compreensão intercultural, comunicação, computação e independência na aprendizagem.

O aprender a conhecer, o conhecer para propor e o propor para agir serão permeadas durante todo o curso, pela:

- **Educação Empreendedora**, com a perspectiva do auto emprego e do desenvolvimento de competências empreendedoras fundamentais para a trabalhabilidade, conforme os Referenciais Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico (RCNEPT). A atuação se dará em duas frentes principais: o desenvolvimento de competências duráveis; e a possibilidade de inserção sustentada no mundo do trabalho;
- **Educação para Convivência, Aceitação e Diversidade**, que visa o respeito às diferenças, a valorização da singularidade e a inserção das pessoas com necessidades específicas. Classificam-se como tendo necessidades específicas, pessoas que tenham deficiência, sejam superdotados e tenham altas habilidades ou transtornos globais do desenvolvimento;
- **Educação para o Trânsito**, que promove valores como, respeito, cortesia, cooperação, tolerância e compromisso no trânsito, ou seja, na via pública: calçada ou espaço para pedestre não pavimentado, meio-fio, acostamento ou a falta de acostamento, faixa de pedestre ou a inexistência dela, semáforo ou a inexistência dele, placas, praças, pontes, viadutos, passarelas e calçadões para pedestres, ciclovias, pista de rolamento e a importância do conhecimento da realidade do trânsito que cerca o aluno;
- **Educação para Sustentabilidade**, que compreende o processo de formação para promoção do bem-estar humano e da proteção dos sistemas de suporte à vida por meio de uma abordagem econossocioambiental e político institucional crítica e criativa, conforme os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (ONU). Por meio dela buscar-se-á o desenvolvimento da capacidade de imaginar um futuro desejável, de pensar criticamente e questionar os atuais sistemas e seus valores, de construir parcerias e trabalhar em conjunto e de fortalecer os processos decisórios participativos;
- **Educação Patrimonial**, que tem como foco o patrimônio cultural apropriado socialmente como recurso para compreensão sócio histórica das referências culturais em todas as suas manifestações, com o objetivo de colaborar para o seu reconhecimento, valorização e preservação;
- **Educação Turística Inclusiva**, ou *Tourism Education Futures Initiative*, que compreende o turismo como atividade econossocioambiental e política institucional dimensionada pela gestão, pelo conhecimento, pelo profissionalismo, pela ética e pelo mutualismo e baseada em valores como sustentabilidade, responsabilidade, serviço comunitário, pensamento crítico, inovação, criatividade e rede, liderança, praticidade, serviço,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



relevância, reflexividade, proatividade, honestidade, transparência, autenticidade, diversidade, inclusão, equidade, humildade e colaboração;

- **Criatividade/Cooperativismo/Associativismo**, como um modelo de produção e gestão multidimensional, por meio do qual os alunos utilizam a inteligência e os conhecimentos coletivos, por meio de um acordo voluntário para cooperação recíproca, de uma gestão democrática, da participação econômica dos membros, da autonomia e independência, da inter cooperação e do interesse pela comunidade para alcançar objetivos específicos, conforme pioneirismo do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC). Esse modelo desencadeia também ciclos de criação, produção e distribuição de bens e serviços que usam criatividade, cultura e capital intelectual com insumos primários; e
- **Aprendizagem Baseada em Projetos**, como um modelo de planejamento da aprendizagem baseado em critérios que reconhecem o impulso intrínseco dos discentes para aprender, envolvem os discentes nos conceitos e princípios centrais de um ou mais componentes curriculares, destacam questões provocativas que levam os discentes à exploração aprofundada de tópicos autênticos e importantes, requerem a utilização de ferramentas e habilidade essenciais, incluindo tecnologias, autogestão e gestão do projeto, especificam produtos que resolvem problemas, incluem múltiplos produtos que permitem feedback, utilizam avaliações baseadas em desempenho e estimulam alguma forma de cooperação.

Educação à Distância [EaD] e o uso de Tecnologias de Informação, Comunicação e Expressão [TIC's] possibilitarão ao aluno flexibilidade e harmonização para o cumprimento das obrigações de formação inicial e continuada, bem como a inclusão tecnológica do mesmo, requisito indispensável para inserção profissional e cidadã no mundo contemporâneo. Por isso serão contempladas e disponibilizadas aos mesmos, num percentual de até 20% da carga horária total do curso, conforme quadro abaixo. A mediação didático-pedagógica da EaD e das TICs ocorrerá com alunos e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos, numa perspectiva de educação interativa, significativa e flexível, baseada na concepção de aluno autônomo e construtor de seu conhecimento (BRASIL, 2005). Poderá ser realizada na plataforma Moodle ou Ambiente Virtual de Aprendizagem [AVA], nos Laboratórios de EaD e de Informática do CRFI.

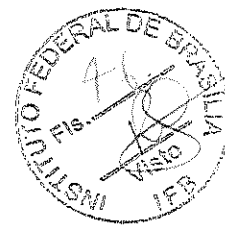
6.1 Quadro Percentual de Aulas Presenciais e EaD

COMPONENTE CURRICULAR	AULAS	PRESENCIAL 80%	EaD 20%
Fundamentos de Turismo Hospitalidade e Lazer [FTHL].	40	32	8
Ambientação Profissional: Hospedagem [AMP-HP]	40	32	8
Serviços de Reservas e Recepção [SRR]	125	100	25
TOTAL	205	164	41

7. RECURSOS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



7.1. Recursos Humanos

7.1.1 Professores

NOME	COMPONENTE CURRICULAR	FUNÇÃO	CURRÍCULO
Jammilly Mikaela Fagundes Brandão	Serviços de Recepção e Reservas	Coordenadora e Docente	Mestrado em Administração http://lattes.cnpq.br/6253114974936219
Magali Regina Michels Przybycien	Fundamentos de Turismo e Hospitalidade e Lazer	Docente	Mestrado em Planejamento e Gestão Ambiental http://lattes.cnpq.br/4676648409250845
Naiara Denicolo	Ambientação Profissional: Hospedagem	Docente	Mestrado em Gestão de Patrimônio Cultural http://lattes.cnpq.br/6640541155224018
Vanessa Rios Milagres	Serviços de Recepção e Reservas	Docente	Doutorado em Desenvolvimento Sustentável http://lattes.cnpq.br/0734653329120043
Wallace Bezerra Farias	Serviços de Recepção e Reservas	Docente	Mestrado em Turismo http://lattes.cnpq.br/9290141515936553

Para a oferta do Curso de Formação Inicial e Continuada de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, informa-se que:

Ambientes Educacionais Disponíveis

Tipo de Ambiente	Finalidade	Período	Quantidade	Disponibilidade	Complemento
Salas de Aula	Utilização nas aulas teóricas	Matutino Vespertino Noturno	13	sim	Salas com projetor multimídia, quadro-branco e capacidade para até 40 estudantes.
Laboratório Hospedagem	Utilização nas aulas práticas	Matutino Vespertino Noturno	1	sim	Laboratório sendo equipado



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



Além disso, o acervo da biblioteca é de livre acesso aos usuários e conta com as seguintes coleções: Acervo Geral [livros, folhetos, apostilas, monografias, dissertações e teses]; Obras de Referência [almanaques, atlas, manuais, dicionários, enciclopédias, guias, glossários, anuários, mapas e outros]; Periódicos Impressos e Eletrônicos [revistas, jornais e afins]; e Multimídia [CD's e DVD's]. Usuários que possuem cadastro podem fazer empréstimos e retirar o material em qualquer um dos campi. As áreas do conhecimento mais contempladas no acervo referem-se à gastronomia, bebidas, cozinha, hotelaria, linguística e educação, dada oferta de cursos nas mesmas. Em termos numéricos, são mais de 1.391 títulos e 3.063 exemplares.

7.2 Recursos Materiais:

Infraestrutura física necessária e existente no IFB/CRFI: **Laboratório de Hospitalidade**, com capacidade para trinta [30] alunos; e **Laboratório de Informática**, com capacidade para trinta [30] alunos; **Laboratório de EaD**, com capacidade para trinta [30] alunos.

Equipamentos necessários e existentes no IFB/CRFI: **Microcomputador**, com sistema operacional para gestão de meios de hospedagem; **Projeto Multimídia**; **Flip Chart**; Conexão com **internet** via cabo e WIFI.

Insumo necessário e existente no IFB/CRFI: Apagador para quadro branco; Apostila; Caneta esferográfica; Lápis HB2; Papel A4 reciclado; Papel Flip Chart.

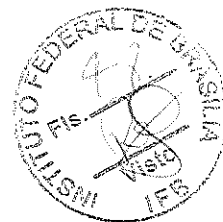
7.2. Recursos Materiais (Infraestrutura física/ Equipamentos/Insumos/ Biblioteca)

7.2.1. Infraestrutura/Equipamentos:

SALA DE AULA	
Quantidade	Descrição dos itens
01	Sala de Aula com capacidade para 40 alunos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA



LABORATÓRIO/ LOCAL PARA AULAS PRÁTICAS

Quantidade	Descrição dos itens
01	Laboratório de Hospedagem

7.2.2. Recursos Instrucionais

Quantidade	Item
01	Lousa e pincel
01	Data-show
01	Computador

7.2.3. Insumos específicos para aulas práticas:

Quantidade	Item
01	Software de reservas e recepção utilizados em meios de hospedagem
01	Pacote de 500 folhas de papel A4 reciclado
05	Canetas esferográficas de cor azul ou preta
05	Lápis HB2
02	Pacote de 50 folhas papel flip chart



8. AVALIAÇÃO E CRITÉRIOS DE CONCLUSÃO DE CURSO

A avaliação ocorrerá de forma contínua, por meio: diagnóstico, feito no início do curso para verificação dos conhecimentos prévios; formativo, feita ao longo do curso; e somativa, com avaliações realizadas para verificação de resultados do processo de ensino-aprendizagem. Possíveis instrumentos de avaliação: Estudos de Caso; Prova Escrita/Oral; Dinâmicas de Grupo; entre outros. Os critérios para conclusão do curso são: Frequência igual ou maior a 75% da carga horária total do curso, ou seja, igual ou maior a 154 presenças; e Nota igual ou maior a 6.0.

9. CERTIFICADOS

O curso de Formação Inicial Continuada (FIC) de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem do Instituto Federal de Brasília (IFB) - Campus Riacho Fundo I, confere aos concluintes aprovados em todos os componentes curriculares e com atendimento à frequência mínima exigida, o Certificado de Conclusão de Curso de Formação Inicial Continuada (FIC) de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem.

10. REFERÊNCIAS

10.1. Bibliografia do Plano de Curso:

BRASIL, Ministério da Educação. Guia PRONATEC de Cursos FIC. Brasília: MEC, 2016.

IFB, Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Brasília. Resolução N.º007-2012/CS-IFB. Estabelece as normas gerais para as ações de extensão no âmbito do IFB. Brasília: IFB, 2012. Disponível em: <http://www.ifb.edu.br/attachments/2939_Resolu%C3%A7%C3%A3o%20RIFB_007_2012_Regimento%20da%20Extens%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 10 NOV 2017.

IFB, Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Brasília. Portaria Normativa N.º006, de 15 de setembro de 2016. Dispõe sobre as áreas e linhas temáticas prioritárias da extensão do IFB. Brasília: IFB, 2016. Disponível em: <http://www.ifb.edu.br/attachments/article/3285/PORTARIA%20NORMATIVA_006_Revoga%20Portaria%2004-2016_e%20novas%20disposi%C3%A7%C3%B5es%20-%20Linhas%20priorit%C3%A1rias%20de%20extens%C3%A3o.pdf>. Acesso em 10 NOV 2017.

IFB, Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Brasília. Edital N.º41/RIFB, de 07 de novembro de 2017. Processo seletivo para registro e acompanhamento de ações de extensão de fluxo contínuo. Disponível em:



<http://www.ifb.edu.br/attachments/article/15797/Edital%20de%20Fluxo%20Cont%C3%AADnuo%20PREX%206_11.pdf>. Acesso em: 10 NOV 2017.

10.2. Bibliografia Básica:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 15035: 2004. Turismo - Recepcionista em função polivalente - Competência de pessoal. Brasil, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 15036: 2004. Turismo - Recepcionista que atua em função especializada - Competência de pessoal. Brasil, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 15041: 2004. Turismo – Chefe de Reservas - Competência de pessoal. Brasil, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 15043: 2004. Turismo – Atendente de Reservas - Competência de pessoal. Brasil, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 15046: 2004. Turismo – Capitão Porteiro - Competência de pessoal. Brasil, 2004.

10.3. Bibliografia Complementar:

CÂNDIDO, I.; VIEIRA, E.V. Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.

COIMBRA, R. Assassinatos na Hotelaria: ou como perder seu hóspede em oito capítulos. Salvador: Casa da Qualidade, 1998.

DAVIES, C.A. Cargos em Hotelaria. Caxias do Sul: Educs, 2004.

DAVIES, C.A. Manual de Hospedagem: simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul: Educs, 2006.

HOSPITALIDADE, I. Guia da Recepcionista. Brasil. Ministério do Turismo: Salvador, 2007.

11. CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão resolvidos pela Direção Geral do Campus Riacho Fundo I, pela Coordenação do Curso e pela Coordenação de Extensão e Estágio.

Interessado: Jammilly Mikaela Fagundes Brandao
Documento: Processo nº 23511.005358.2018-00
Assunto: encaminhamento do processo

DESPACHO Nº 114/2018 – PREN/RIFB

À DGRF,

1. Considerando que todas as recomendações expressas na Análise (fls. 12 a 13) foram incorporadas à última versão do Plano de Curso (fls. 33 a 50);
2. Encaminho o processo nº 23511.005358.2018-00, referente à análise do Plano de Curso – FIC “Agente de recepção e reservas em meios de hospedagem”, do *Campus* Riacho Fundo, já com o Ato de Autorização de Oferta de Curso assinado pelo Pró-Reitor de Ensino (fl. 14).
3. Estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Brasília, 09 de abril de 2018.

ADILSON CESAR DE ARAUJO
Pró-Reitor de Ensino
Portaria nº 601, de 06 de junho de 2013

Brasília, 12/04/2018
A DGRF,
Encaminha para conhecimento e providências.

Sérgio Barbosa Gomes
Diretor Geral
Campus Riacho Fundo
Portaria IFB Nº 597 de 14/04/2014