



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ**  
**Conselho Superior**

**RESOLUÇÃO 103/2023 - CONSUP/RE/IFAP**

Aprova a Elaboração do Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada - FIC presencial em Recepcionistas em Meios de Hospedagem, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá - IFAP.

O PRESIDENTE EM EXERCÍCIO DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ - IFAP, no uso de suas atribuições legais e regimentais, considerando o que consta no processo nº 23228.001955.2023-10 e as deliberações na 40ª reunião extraordinária do Conselho Superior,

**RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar a Elaboração do Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada - FIC presencial em Recepcionistas em Meios de Hospedagem, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá - IFAP.

Art. 2º Esta resolução entrar em vigor a partir da data de sua publicação.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Romaro Antonio Silva, REITOR - PRES. CONS - GAB**, em 22/12/2023 15:21:58.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 22/12/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifap.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 80123

Código de Autenticação: 7af538c0b3



Rodovia BR 210, KM 03, s/n, Brasil Novo, MACAPÁ / AP, CEP 68.909-398

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE **FORMAÇÃO**  
INICIAL E CONTINUADA EM RECEPCIONISTA EM MEIOS  
DE HOSPEDAGEM NA MODALIDADE PRESENCIAL**



## **INSTITUTO FEDERAL DO AMAPÁ - IFAP**

### **Reitora**

MARIALVA DO SOCORRO RAMALHO DE OLIVEIRA DE ALMEIDA

### **Pró-reitoria de ensino**

VICTOR HUGO GOMES SALES

### **Pró-reitoria de Extensão, Pesquisa, Inovação e Pós-graduação**

ROMARO ANTÔNIO SILVA

### **Pró-reitoria de Gestão de Pessoas**

PATRÍCIA PARANHOS BARBOSA

### **Pró-reitoria de Administração**

ANA PAULA ALMEIDA CHAVES

### **Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**

KARINA PINGARILHO PASCHOALIN

### **Diretoria de Integridade**

PATRICIA PARANHOS BARBOSA

### **Diretoria de Comunicação**

GIL CONSTANCIO DE LIMA RODRIGUES

### **Diretor de Tecnologia da Informação**

MARCOS ROGÉRIO DA SILVA PANTOJA

### **Diretor-Geral do Campus Macapá**

MÁRCIO GETÚLIO PRADO DE CASTRO

### **Diretor-Geral do Campus Santana**

MARLON DE OLIVEIRA NASCIMENTO

### **Diretora-Geral do Campus Laranjal do Jari**

LUCILENE DE SOUSA MELO

### **Diretor-Geral do Campus Porto Grande**

JOSÉ LEONILSON ABREU DA SILVA JÚNIOR

### **Diretor do Campus Avançado Oiapoque**

ELIEL CLEBERSON DA SILVA NERY

### **Coordenador do Centro de Referência EaD Pedra Branca do Amapari**

ORIAN VASCONCELOS CARVALHO

Hutson Roger Silva  
Marcos Almeida da Costa  
Eliel Cleberson da Silva Nery  
Marlon Correa Amaral  
Franck Wirten Quadros dos Santos  
Leandro Gomes de Oliveira  
Simião Mendes Carneiro  
Priscila de Jesus Braga  
Viviane Santos Fonseca  
Eder Bart Cruz  
Ananias Costa Oliveira  
Poliana Macedo Souza  
Romaro Antonio Silva  
Welber Carlos Andrade da Silva

**COMISSÃO DE ELABORAÇÃO DO PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO  
PORTARIA N° 634/2022 - GAB/RE/IFAP**

Adriana Franklin Millecam  
**SECRETARIA DE TURISMO PREFEITURA DE OIAPOQUE**

## IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

<b>Instituição:</b>	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá
<b>CNPJ:</b>	10.820.882/0004-38
<b>Esfera Administrativa:</b>	Federal
<b>Endereço:</b>	Avenida Joaquim Caetano da Silva, 870, Centro
<b>Contato:</b>	+55 (96)3521-1334
<b>Site:</b>	<a href="http://home.ifap.edu.br/">http://home.ifap.edu.br/</a>

## IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

<b>Denominação do Curso:</b>	Recepcionista em Meios de Hospedagem
<b>Eixo Tecnológico:</b>	Turismo, Hospitalidade e Lazer
<b>Nível:</b>	Formação Inicial e Continuada
<b>Modalidade:</b>	Presencial
<b>Carga horária:</b>	190 horas

## SUMÁRIO

1.	<b>JUSTIFICATIVA</b>	6
2.	<b>OBJETIVOS</b>	6
2.1.	Objetivo Geral	7
2.2.	Objetivos Específicos	7
3.	<b>REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO</b>	7
4.	<b>PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO</b>	8
4.1	Área de Atuação	8
5.	<b>ORGANIZAÇÃO CURRICULAR</b>	9
5.1.	Forma de Organização do Curso	9
5.2.	Metodologia	10
5.3.	Matriz Curricular	11
5.4.	Componentes Curriculares, Competências, Bases Científicas / Tecnológicas; bibliografia básica bibliografia complementar	11
5.5.	Orientações Metodológicas para oferta do Curso na Modalidade Presencial	26
6.	<b>CRITÉRIOS E APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES</b>	26
7.	<b>CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO</b>	27
8.	<b>BIBLIOTECA, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS</b>	27
8.1.	Biblioteca	27
8.2.	Estrutura Didático Pedagógica	27
9.	<b>PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO</b>	29
8.1	Pessoal Docente	29
8.2	Pessoal Técnico Administrativo	30
10.	<b>CERTIFICADO</b>	32
	<b>REFERÊNCIAS</b>	32

## 1. JUSTIFICATIVA

O Município de Oiapoque está situado no extremo Norte do estado do Amapá, limitando-se ao Norte com a Guiana Francesa (MOURA, 2017). A proximidade com esse país aumenta consideravelmente o fluxo de pessoas deste país. Além disso, por se tratar de um território ultramarino francês na América do Sul, os voos vindos da França para a Guiana Francesa são considerados comerciais, o que possibilita a entrada de habitantes de outros países europeus, que desejam conhecer e conhecer a Amazônia amapaense.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE (2020), a última década apresentou um grande aumento da população de Oiapoque, uma variação de 32,96%, sendo que em 2010 haviam 20.509 habitantes e em 2019 a população totalizava 27.270, um dos maiores crescimentos populacionais do município. Para o desenvolvimento econômico local, o aumento do contingente de pessoas mais diversificadas, com diferentes níveis educacionais, contribui para uma maior competitividade dos empreendimentos do município, fortalecendo os arranjos produtivos locais (APL) e o turismo e os meios de hospedagem da região.

Diante dos motivos supracitados, torna-se relevante desenvolver ações que impulsionam o aperfeiçoamento da economia local, com pessoas mais capacitadas para operar e gerir tais negócios. Para contribuir com a área turística e hoteleira é necessário que haja políticas e projetos que impulsionem e valorize as peculiaridades locais da região.

O Ifap campus avançado Oiapoque, focado em cumprir a sua missão social de desenvolver educação técnica, tecnológica, pública, gratuita e de qualidade e também ciente do seu papel no desenvolvimento da sociedade oiapoqueense, oferta o Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) de Recepcionista em Meios de Hospedagem.

Ao atender às necessidades do município, o Ifap campus avançado Oiapoque atua como catalisador no processo de aprimoramento profissional de colaboradores para o mercado de trabalho, de maneira a contribuir decisivamente no suporte organizacional e a capacitação de empreendedores na busca pelo

turismo local.

## **2.OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

O Curso de Formação Inicial e Continuada em Recepcionista em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, tem como objetivo formar profissionais em diferentes áreas de hospedagem e Tratamento ao Cliente, junto ao ramo turístico e hoteleiro na região em desenvolvimento do curso.

### **2.2 Objetivos Específicos**

Os objetivos específicos do curso compreendem:

- Promover a melhoria do atendimento ao cliente, expandindo o mercado de trabalho nas áreas de atuação de turismo e hotelaria.
- Visar o desenvolvimento do turismo na cidade de oferta do curso de forma sustentável, valorizando as características ambientais e as particularidades locais.
- Promover o empreendedorismo por meio do fomento de atividades de recepção na região.

## **3.REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO**

O curso FIC em Recepcionista em Meios de Hospedagem na modalidade presencial, tem como público-alvo estudantes que tenham o Ensino Fundamental completo e idade mínima igual ou superior a 15 anos completados até o ato de matrícula.

A oferta deste curso ocorrerá mediante edital específico que descreva o processo, requisitos e mecanismos para seleção dos cursistas. O objetivo do edital é tornar o certame transparente e facilitar a comunicação entre a instituição e o público beneficiário.

As formas de acesso poderão ser uma das seguintes modalidades:



- Análise curricular, com base nas notas do Ensino Fundamental I das disciplinas de Língua Portuguesa e Matemática.
- Sorteio de vagas.
- Ordem de inscrição.
- Entrevista.
- Teste de conhecimento.
- Comprovante de competência.

O número de vagas ofertadas será apresentado em edital vigente para o curso, de acordo com as políticas de ações do IFAP. As vagas serão preenchidas mediante entrega documental para matrícula de candidatos aprovados, classificados e convocados pelo IFAP.

Poderá ter preferência nas vagas deste edital: mulheres em situação de vulnerabilidade, indígenas, quilombolas e pessoas ribeirinhas, pessoas que possuem a liberdade privada ou vivem em regime de semiliberdade, pessoas com necessidades específicas educacionais.

A relação dos documentos exigidos constará em edital específico publicado no site da instituição. A matrícula será realizada conforme as orientações do edital e as resoluções vigentes. As vagas remanescentes serão preenchidas mediante segunda chamada dos alunos classificados.

## **4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO**

### **4.1 Área de Atuação**

O estudante egresso do curso FIC em Recepcionista em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, deve demonstrar avanços em relação aos conhecimentos básicos ofertados, visando a verticalização do ensino. Do ponto de vista da qualificação específica, é esperado que o aluno esteja apto para:

- Atuar com o atendimento turístico e hoteleiro em hotéis, resorts, parques, spas, eventos, clubes, restaurantes, empresas de serviços, consultorias entre outros.
- Operacionalizar os serviços de recepção e reservas, reconhecendo os

procedimentos de atendimento ao hóspede, permanência e saída com ética e responsabilidade.

- Supervisionar e organizar as áreas sociais e de serviços em hotéis, restaurantes, salões de festas dentre outros.
- Além das habilidades específicas da qualificação profissional, estes estudantes devem estar aptos a:
- Adotar atitude ética no trabalho e no convívio social, compreendendo os processos de socialização humana em âmbito coletivo e percebendo-se como agente social que intervém na realidade;
- Saber trabalhar em equipe;
- Ter iniciativa, criatividade e responsabilidade.

#### 4.1 Atuação Profissional

O campo de atuação do aluno egresso do Curso de Formação Inicial e Continuada em Recepcionista em Meios de Hospedagem é diversificado e abrangente. O estudante recém-formado terá condições técnicas e intelectuais de operar em 03 (três) extensões respectivas a sua formação. São elas:

- Atendimento ao público – recepcionar ao público nos diversos setores sociais e de trabalho.
- Planejamento e organização de espaços de recepção virtuais – manusear recursos digitais para expansão da recepção de clientes.
- Empreendedorismo – Organizar negócios com foco na geração de renda e desenvolvimento social e local.

É esperado que o concluinte deste curso detenha conhecimentos práticos e teóricos que lhe permitam atuar de maneira objetiva e eficaz, analisando cenários e, sobretudo, propondo soluções substanciais para as atividades concernentes a recepção, hotelaria e turismo.

## 5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

### 5.1 Forma e organização do Curso

A organização curricular do Curso FIC em Recepcionista em Meios de

Hospedagem considera a necessidade de proporcionar qualificação profissional por meio de uma formação humana integral, uma vez que propicia ao educando uma qualificação laboral relacionando currículo, trabalho e sociedade.

Com base nos referenciais que estabelecem a organização por eixos tecnológicos, os cursos FIC do IFAP estão estruturados da seguinte forma:

I. **Formação Básica:** compreende conhecimentos indispensáveis ao bom desempenho dos ingressantes, traduzidos em conteúdo de estreita articulação com o curso, por eixo tecnológico, representando elementos expressivos para a integração curricular.

II. **Formação Profissional:** abrange conhecimentos de formação específica, de acordo com o campo de conhecimentos do eixo tecnológico, com a atuação profissional e as regulamentações do exercício da profissão. Deve contemplar outros componentes curriculares de qualificação profissional não contemplados na formação básica.

## 5.2 Metodologia

Os aspectos metodológicos utilizados para disseminar o ensino serão balizados na interdisciplinaridade, pois o processo educativo é complexo e multifacetado. Nesse sentido, o desenvolvimento educacional dos discentes deverá permear a adoção de metodologias que contemplem as realidades, necessidades e a ética como aspectos que norteiam sua formação profissional.

Ressalta-se que a utilização de estratégias que aproximem os aspectos teóricos alinhados aos práticos é requisito fundamental a ser adotado pelos docentes no ambiente educacional.

Destarte, no decorrer dos módulos do curso FIC de Recepcionista em Meios de Hospedagem, as atividades desenvolvidas poderão abranger diferentes metodologias, dentre as quais: estudos de caso, resolução de problemas, seminários, atividades escritas, orais e virtuais, trabalhos práticos aplicados, ou outras que se enquadrem na realidade trabalhada.

### 5.3 Matriz Curricular

MATRIZ CURRICULAR DO CURSO FIC EM RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM					
		COMPONENTE CURRICULAR	CH. PRESENCIAL	CH. DISTÂNCIA	CH. TOTAL (Horas)
	MÓDULO I	Linguagem e Comunicação	20h	00 h	15h
		Francês Básico Voltado ao Turismo	20h	00 h	15h
		Matemática Aplicada a Negócios	20h	00 h	15h
		Ética, Relações Interpessoais e Imagem Pessoal	20h	00 h	20h
		TIC's Aplicadas ao Turismo	20h	00h	20h
		<b>SUBTOTAL</b>	100h	00h	100h
	MÓDULO II	Noções Básicas de Turismo	20h	00h	20h
		Noções Básicas de Hotelaria	20h	00h	20h
		Noções Básicas de Recepção e Atendimento ao Cliente	20h	00h	20h
		Técnicas de Negociação	20h	00h	20h
		Prática Profissional	10h	00h	10h
		<b>SUBTOTAL</b>	90h	00h	90h
	<b>TOTAL GERAL DA CH DO CURSO</b>		190h	00h	190h

5.4 Componentes Curriculares, Bases Científicas / Tecnológicas e Bibliografia básica e bibliografia complementar (exige-se uma tabela para cada componente):

Curso	Recepcionista em Meios de Hospedagem	Forma	Presencial
Eixo Tecnológico	Turismo, Hospitalidade e lazer	Período Letivo	Módulo I

Componente Curricular	Linguagem e comunicação	Carga Horária	20 h
EMENTA			
Fundamentos de comunicação e linguagem. Variações linguísticas e preconceito linguístico. Níveis de linguagem e adequação sócio comunicativa. Leitura, análise e produção textual. Gêneros e tipologias textuais. Estudo e prática da norma padrão da língua portuguesa.			
COMPETÊNCIAS			
Ler, analisar e compreender gêneros textuais, a partir de suas funções sociocomunicativas; Desenvolver a capacidade de leitura de textos, visando a sua compreensão e produção de novos textos; Expressar ideias de forma clara, empregando técnicas de comunicação apropriadas para cada contexto sociocomunicativo; Discutir, no fenômeno da variação linguística, variedades prestigiadas ou estigmatizadas e o preconceito linguístico que as cerca, questionando suas bases de maneira crítica.			
BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA			
UNIDADE I 1.1 Língua, linguagem e comunicação; 1.2 Variações linguísticas e preconceito linguístico; 1.3 Adequação sócio comunicativa; 1.4 Níveis de linguagem; 1.5 Elementos da textualidade; 1.6 Gêneros textuais; 1.7 Tipologias textuais.		UNIDADE II 2.1 Fatores de textualidade: coesão e coerência; 2.2 Leitura, análise e produção textual; 2.3 Estudo e prática da norma padrão da língua portuguesa: - Ortografia; - Regência verbal e nominal; - Pontuação.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA			
ANTUNES, Irandé. <b>Lutar com palavras</b> : coesão e coerência. São Paulo: Parábola Editorial, 2011. BECHARA, E. <b>Moderna Gramática Portuguesa</b> . Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009. BELTRÃO. Odacir Beltrão & BELTRÃO, Mariusa. <b>Correspondência</b> : linguagem & Comunicação. São Paulo: Atlas, 2011.			
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR			

CEREJA, William R.; COCHAR, Thereza. **Texto e interação**: uma proposta de produção textual a partir de gêneros e projetos. 4ª edição. São Paulo: Atual, 2013.

GUIMARÃES, T. C. **Comunicação e linguagem**. São Paulo: Pearson, 2011.

KURI, Adriano da Gama. **Para falar e escrever melhor o português**. 2 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2010.

MARTINS, Dileta e ZILBERKNOP, Lúbia. **Português instrumental**. Porto Alegre: Prodil, 2001.

VANOYE, F. **Usos da linguagem**: problemas e técnicas na produção oral e escrita. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

Curso	Turismo e Hotelaria	Forma	Presencial
Eixo Tecnológico	Turismo, Hospitalidade e Lazer	Período Letivo	Módulo I
Componente Curricular	Francês Básico Voltado ao Turismo	Carga Horária	20 h
EMENTA			
Compreensão e produção de textos (orais e escritos) relacionados às atividades do cotidiano, explorando a (in)formalidade do idioma. Compreensão e uso de estruturas léxico-gramaticais relativas às noções introdutórias em língua francesa.			
Compreender a língua francesa como instrumento de comunicação multimodal e interação necessária ao desempenho com autonomia. Proporcionar a prática de conversação inicial em língua francesa com conceitos básicos voltado ao turismo. Compreender as noções gramaticais básicas voltadas ao turismo. Explorar o uso de vocabulário em diferentes contextos que auxiliem na compreensão.			
BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA			
Unidade I: Introdução à Comunicação Alfabeto em língua francesa. Formas de cumprimentos. Saber apresentar-se: nome, idade, nacionalidade e profissão. Principais verbos. Números. Negação em língua francesa. Artigos definidos e indefinidos.		Unidade II: Comunicação Multimodal Saber perguntar e dizer um endereço. Conhecer os meios de transporte em língua francesa. Compreender números de telefone. Preposições de lugar. Conhecer alimentos e bebidas. Interrogação.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA			

DUBOIS, Anne-Lyse. ; TAUZIN, Béatrice. Objectif Express 1 : Le monde professionnel en français (cahier d'activités). A1>A2. Nouvelle édition. Paris: Hachette Livre, 2013.

GIRARDET, Jacky ; PÉCHEUR, Jacques. Tendances A1 : cahier d'activités. Paris : CLE International, 2016.

JÉGOU, Delphine. ; ROSILLO, Mari. Paz. Quartier d'affaires : français professionnel et des affaires. Niveau débutant A1. Collection PRO. Paris : CLE International, 2017.

NOUVELLE ÉDITION BESCHERELLE : la conjugaison pour tous. Paris : Hatier, 2012.

REY, Alain. Le Robert micro. Dictionnaire de la langue française. Paris: Le Robert, 2008.

#### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

BERTAUX, Lucile ; CALVEZ, Aurélien; RIPAUD, Delphine. Bonjour et bienvenue ! Méthode de français. Niveau A1.1. Paris : Les Éditions Didier, 2019.

CHAH, Fatiha ; DENYER, Monique ; GLOANEC, Audrey. Défi. Méthode de français. Niveau A1. Paris : Éditions Maison des Langues.

GIRARDET, Jacky ; PÉCHEUR, Jacques ; GIBBE, Colette ; PARIZET, Marie-Louise. Tendances A1 : méthode de français. Paris : CLE International, 2016.

<b>Curso</b>	<b>Recepcionista em Meios de Hospedagem</b>	<b>Forma</b>	<b>Presencial</b>
Eixo Tecnológico	Turismo, Hospitalidade e Lazer	Período letivo	Módulo I
Componente Curricular	Matemática Aplicada à Negócios	Carga Horária	20 horas
<b>EMENTA</b>			
Razão e Proporção; Regra de três simples e composta; Porcentagem; Juros Simples e Composto; Lucro e Prejuízo; Operações Financeiras Realizadas no Mercado.			
<b>COMPETÊNCIAS</b>			
<p>Aplicar conhecimentos matemáticos nas atividades cotidianas;</p> <p>Desenvolver a capacidade de raciocínio, de resolver problemas de comunicação, bem como o espírito crítico e criatividade;</p> <p>Desenvolver atitudes positivas em relação à matemática, como autonomia, confiança em relação às capacidades matemáticas, perseverança na solução de problemas, gosto pela matemática e pelo trabalho cooperativo;</p> <p>Dominar a leitura, a interpretação e a produção de textos, nas mais diversas formas, incluindo os termos característicos da expressão matemática (numérica, gráfica, geométrica, lógica, algébrica), a fim de se comunicar de maneira precisa e crítica.</p>			



<b>BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA</b>	
Unidade I – Noções de Matemática Básica Razão e Proporção Regra de Três Simples e Composta Porcentagem	Unidade II – Matemática Aplicada Juros Simples e Compostos Lucro e Prejuízo Operações Financeiras Realizadas no Mercado: Câmbio, Inflação, Correção monetária, indexador, aplicações financeiras
<b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b>	
IEZZI, G. et al. Matemática: ciência e aplicações. Volume 1. 6a ed. São Paulo: Saraiva, 2010 DANTE, L. Matemática: Volume 1. 3a ed. São Paulo: Ática, 2003. SOUZA, Joamir Roberto de. Novo Olhar Matemática. Volume 1. 1a ed. São Paulo: FTD, 2010.	
<b>BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR</b>	
VERAS, Lilia Ladeira. Matemática Financeira. São Paulo: Atlas, 2010. VIVEIRO, Tânia Cristina Neto G., CORREA, Marlene Lima Pires. Manual Compacto de Matemática Teoria e Prática. Volume Único. São Paulo: Rideel, 1996. MORGADO, A. C. Progressões e Matemática Financeira. SBM, Rio de Janeiro, 2001. HAZZAN, Samuel. Matemática Financeira. São Paulo: Saraiva, 2001. VERAS, Lilia Ladeira. Matemática Financeira. São Paulo: Atlas, 2010.	

<b>Curso</b>	<b>Turismo e Hotelaria</b>	<b>Forma</b>	<b>Presencial</b>
<b>Eixo Tecnológico</b>	Turismo, Hospitalidade e Lazer	<b>Período Letivo</b>	Módulo I
<b>Componente Curricular</b>	Ética, Relações Interpessoais e Imagem Pessoal	<b>Carga Horária</b>	20h
<b>EMENTA</b>			
Os fundamentos e reflexões provenientes da visão ético-moral da vida social e seus rebatimentos na ética profissional. Dinâmica das relações interpessoais. Expor ideias e respeitar opiniões alheias. Trabalhar em equipe. Administração de conflitos. Tomar decisões em grupo. Liderança. O direito à privacidade. Respeito às Diversidades.			
<b>COMPETÊNCIAS</b>			
Reconhecer-se como um profissional ético e que respeita as diferenças. Saber trabalhar em equipe e conviver com diferentes opiniões. Respeitar as diversidades e ter empatia com os grupos sociais.			



BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA	
<b>Unidade I – Liderança e Trabalho em Equipe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Os fundamentos e reflexões provenientes da visão ético-moral da vida social e seus rebatimentos na ética profissional.</li> <li>Tomar decisões em grupo. Liderança.</li> <li>Expor ideias e respeitar opiniões alheias.</li> </ul> Trabalhar em equipe.	<b>Unidade II – Relações Pessoais</b> <p>Administração de conflitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dinâmica das relações interpessoais.</li> <li>O direito à privacidade.</li> <li>Respeito às Diversidades.</li> </ul>
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
CRIVELARO, R.; TAKAMORI, J.Y. <i>Dinâmica das Relações Interpessoais</i> . Campinas, SP: Alínea, 2005. BARRETO, Margarita. <b>Manual de iniciação ao estudo do turismo</b> . Campinas, SP: Papirus, 2003. ROBBINS, R. <i>Fundamentos do Comportamento Organizacional</i> . São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009. SÁ, A. L. de. <i>Ética Profissional</i> . 4 ed. 2001. SAVATER, Fernando. <i>Ética para meu filho</i> . São Paulo: Martins Fontes, 2004.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
ARANHA, Maria Lúcia de. <i>Ética e cidadania na sala de aula: guia prático para o professor</i> . São Paulo: Moderna, 1999. COTRIM, Gilberto. <i>Fundamentos da filosofia</i> . São Paulo: Saraiva, 1993. FÁVERO, Alcemira Maria. <i>Ética: quem determina nossas escolhas</i> . Passo Fundo: Méritos, 2008.	

Curso	Recepcionista em Meios de Hospedagem	Forma	Presencial
<b>Eixo Tecnológico</b>	Turismo, Hospitalidade e Lazer	Período letivo	<b>Módulo I</b>
<b>Componente Curricular</b>	Tecnologias de Informação e Comunicação Aplicadas ao Turismo	Carga Horária	<b>20 horas</b>
EMENTA			
Aplicação de novas tecnologias de informação ao turismo. Análise e discussão de tais tecnologias como forma de alavancar e expandir negócios a área de turismo. Gestão estratégica das tecnologias de informação.			

## COMPETÊNCIAS

Dominar as principais aplicações relacionadas a tecnologia da informação voltadas ao turismo.  
Entender a união estratégica entre internet e turismo.  
Compreender os impactos das tecnologias de informação nas agências de viagem, hotelaria e eventos.

## BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA

Unidade I – Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC)  
Fundamentos das TIC's e impactos no turismo;  
Impactos da TI;  
As TIC's como mecanismo de planejamento e gestão do Turismo  
Utilização da internet como ferramenta do profissional de turismo;  
A comunicação social (mídias sociais) na divulgação do turismo.

Unidade II – TIC's Aplicadas  
As novas tecnologias da informação e o turismo: aplicativos de trabalho;  
Sistemas globais de reservas e informação para o turismo e a hotelaria;  
Tecnologia da informação o agenciamento de viagens;  
TIC's em atrativos turísticos e áreas relacionadas ao turismo.

## BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ABREU, Aline França de. Tecnologia da Informação aplicada a sistemas de Informação Empresariais. São Paulo: Atlas, 2008. LAURINDO, Fernando José. BARBIN, Tecnologia da Informação - Planejamento e Gestão de Estratégias. São Paulo: Atlas, 2008. MARIN, Aitor. Tecnologia da Informação nas Agências de Viagem: Em busca da produtividade e do valor agregado. São Paulo: Aleph, 2004.

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BEI Comunicação. Tecnologia da Informação para todos. São Paulo: BEI, 2002. INSTITUTO VIRTUAL DO TURISMO. Disponível em: <<http://www.ivt-rj.net/>>. Acesso em: 21 set. 2011. JETBLUE. Disponível em: <<http://www.jetblue.com/>>. Acesso em: 02 mar 2023. LÂNES, Patrícia. As novas tecnologias nas mobilizações sociais. Disponível em: <[http:// observatoriodaimprensa.com.br/artigos.asp?cod=630CID003](http://observatoriodaimprensa.com.br/artigos.asp?cod=630CID003)>. Acesso em: 02 mar. 2023. OCDE. Perspectivas da Tecnologia da Informação. São Paulo: SENAC, 2005. SAUVE, Jacques Philippe. Avaliação do Impacto de Tecnologias da Informação Emergentes nas Empresas. São Paulo: Qualitymark, 2003.

Curso	Recepcionista em Meios de Hospedagem	Forma	Presencial
Eixo Tecnológico	Turismo, Hospitalidade e lazer	Período Letivo	Módulo II
Componente Curricular	Noções Básicas de Turismo	Carga Horária	20 h
EMENTA			
Aspectos e Evolução do Lazer e do Turismo, Estudo Epistemológico da Teoria do Turismo, Sistema Turístico, Tipologias, Característica e Motivações, Análises da Oferta e Demanda Turística, Definições do Turismo.			
COMPETÊNCIAS			
<p>Entender as principais definições que abarcam o conceito de turismo. Desenvolver habilidades voltadas para o turismo sustentável.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar as potencialidades de turismo regional.</li> <li>Conhecer a tipologia e terminologia turística, de forma a integrar sistematicamente com as demais disciplinas voltadas para o turismo</li> </ul>			
BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA			
<p>Unidade I: Definições Básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos e Evolução do Lazer e do Turismo</li> <li>Estudo Epistemológico da Teoria do Turismo</li> <li>Sistema Turístico, dimensões e estrutura.</li> <li>Os turistas, definição, tipologia, características e motivações.</li> </ul>		<p>Unidade II: Planejamento e Políticas do Turismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Turismo e Planejamento Sustentável.</li> <li>A Potencialidade Turística Municipal e Regional.</li> <li>Importância Socioeconômica e Ambiental do Turismo.</li> <li>Política do Turismo.</li> </ul>	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA			
ANSARAH, Marília Gomes dos Reis Ansarah. Turismo: segmentação de mercado. São Paulo: Futura, 1999. BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo. 2ª ed. São Paulo: SENAC, 2000.COELHO, Newton Pova Cavalcante. Check-out: siglas e termos técnicos do turismo. Goiânia: Kelps, 1999. BENI, Mário Carlos. Análise Estrutural do Turismo. São Paulo. 2ª Ed. SENAC, 1998.LAGE, Beatriz; MILONE, Paulo César.			
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR			

ACERENZA, Miguel Angel. Administração do turismo. São Paulo: EDUCS, 2003.  
OLIVEIRA, Antônio Per PIRES, Mario Jorge, Raízes do turismo no Brasil. Barueri – SP: Manole, 2001.  
SOUZA, Arminda Mendonça; CORRÊA, Marcus Vinícius. Turismo: conceitos, definições e siglas. 2ª ed. Manaus: Valer, 2000. GASTAL, Suzana, Turismo: 9 propostas para um saber-fazer. Porto Alegre: 3ª ed. Edpucrs, 2002. Vol. 4.eira. Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

<b>Curso</b>	<b>Recepcionista em Meios de Hospedagem</b>	<b>Forma</b>	<b>Presencial</b>
Eixo Tecnológico	Turismo, Hospitalidade e lazer	Período Letivo	Módulo II
Componente Curricular	Noções Básicas de Hotelaria	Carga Horária	20 h
<b>EMENTA</b>			
Histórico da hotelaria. Conceitos da hotelaria. Tipologia e Classificação dos meios de hospedagem. Meios de hospedagem e tendências de mercado. Estrutura e organização geral de hotel e meios de hospedagem: reservas, recepção, portaria social, telefonia, governança, manutenção, segurança, recursos humanos, controle, alimentos, bebidas e gestão.			
<b>COMPETÊNCIAS</b>			
Compreender a evolução histórica e conceitos da hotelaria e suas mudanças ao longo dos anos; Conhecer a tipologia, classificação e a estrutura organizacional da hotelaria e dos meios de hospedagem; Identificar e desenvolver as funções administrativas da hotelaria e meios de hospedagem;			
<b>BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA</b>			
Unidade I: História e Conceitos da Hotelaria  1.1 História e Evolução da Hotelaria no Brasil e no mundo; 1.2 Conceitos e tipologias da hotelaria; 1.3 Serviços da hotelaria;		Unidade II: Estrutura e Organização  2.1 Estrutura organizacional dos meios de hospedagem; 2.2 Funções administrativas na hotelaria; 2.3 Classificação dos meios de hospedagem no Brasil; 2.4 Regulamentos da Hotelaria;	

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: planejamento e projeto**. 2. ed. São Paulo: Senac, 2000.  
CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: Educ, 2003.  
CAON, Mauro. **Gestão Estratégica de Serviços de Hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008.

### BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.  
DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de Hospedagem: simplificando ações na hotelaria**. Caxias do Sul: Educ, 2003.  
DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.  
DIAS, Reinaldo. **Gestão de Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Hall, 2005.  
MARQUES, Albano. **Introdução à Hotelaria**. Caxias do Sul: Educ, 2003

Curso	Turismo e Hotelaria	Forma	Presencial
<b>Eixo Tecnológico</b>	Turismo, Hospitalidade e Lazer	<b>Período Letivo</b>	Módulo II
<b>Componente Curricular</b>	Noções Básicas de Recepção e Atendimento ao Cliente	<b>Carga Horária</b>	20h
EMENTA			
Língua padrão e variações linguísticas. Distinção entre língua falada e língua escrita. Recursos argumentativos. Estruturas linguísticas em seus diferentes níveis. Atendimento ao público. Formas e expressões de tratamento ao público. Respeito às diferenças e cordialidade. Qualidade no atendimento como base do planejamento estratégico. Assertividade e resolutividade. Atitudes que melhoram a qualidade no atendimento e comportamentos que prejudicam a comunicação.			
COMPETÊNCIAS			
Possuir comunicação clara e objetiva. Dominar expressões apropriadas ao atendimento ao público. Ter boa cordialidade no atendimento ao público e ser coerente com as palavras.			
BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA			
<b>Unidade I: Linguagem e Comunicação</b> ▪ Língua padrão e variações		<b>Unidade II – Atendimento</b> Atendimento ao público. ▪ Formas e expressões de	

linguísticas. ▪ Distinção entre língua falada e língua. Recursos argumentativos. Estruturas linguísticas em seus diferentes níveis.	tratamento ao público. ▪ Respeito às diferenças e cordialidade. ▪ Qualidade no atendimento como base do planejamento estratégico. Assertividade e resolutividade. Atitudes que melhoram a qualidade no atendimento escrita e comportamentos que prejudicam a comunicação.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ANTUNES, Irandé. Muito além da gramática. São Paulo: Parábola, 2007.  
 FARACO, C. A.; TEZZA, C. Oficina de texto. Petrópolis, RJ: 2008.  
 \_\_\_\_\_. Prática de texto. Petrópolis, RJ, 2009.

ANTUNES, Irandé. *Lutar com palavras: coesão e coerência*. São Paulo: Parábola, 2008.  
 KASPARY, Adalberto José. *Português para profissionais*. São Paulo: Edita 2006.  
 KASPARY, Adalberto José. *Redação empresarial: escrevendo com sucesso na era da globalização*. São Paulo: Makron Books, 2008.  
 SILVA, Maurício. *O novo acordo ortográfico da Língua Portuguesa*. São Paulo: Contexto, 2009.  
 VAL, Maria da Graça C. *Redação e textualidade*. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

Curso	Turismo e Hotelaria	Forma	Presencial
<b>Eixo Tecnológico</b>	Turismo, Hospitalidade e Lazer	<b>Período Letivo</b>	Módulo II
<b>Componente Curricular</b>	Noções Básicas de Recepção e Atendimento ao Cliente	<b>Carga Horária</b>	20h
EMENTA			
Língua padrão e variações linguísticas. Distinção entre língua falada e língua escrita. Recursos argumentativos. Estruturas linguísticas em seus diferentes níveis. Atendimento ao público. Formas e expressões de tratamento ao público. Respeito às diferenças e cordialidade. Qualidade no atendimento como base do planejamento estratégico. Assertividade e resolutividade. Atitudes que melhoram a qualidade no atendimento e comportamentos que prejudicam a comunicação.			
COMPETÊNCIAS			
Possuir comunicação clara e objetiva. Dominar expressões apropriadas ao atendimento ao público. Ter boa cordialidade no atendimento ao público e ser coerente com as palavras.			

### BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA

#### Unidade I: Linguagem e Comunicação

- Língua padrão e variações linguísticas.
  - Distinção entre língua falada e língua.
- Recursos argumentativos.  
Estruturas linguísticas em seus diferentes níveis.

#### Unidade II – Atendimento

Atendimento ao público.

- Formas e expressões de tratamento ao público.
  - Respeito às diferenças e cordialidade.
  - Qualidade no atendimento como base do planejamento estratégico.
- Assertividade e resolutividade.  
Atitudes que melhoram a qualidade no atendimento escrita e comportamentos que prejudicam a comunicação.

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ANTUNES, Irandé. Muito além da gramática. São Paulo: Parábola, 2007.  
FARACO, C. A.; TEZZA, C. Oficina de texto. Petrópolis, RJ: 2008.  
\_\_\_\_\_. Prática de texto. Petrópolis, RJ, 2009.

ANTUNES, Irandé. *Lutar com palavras: coesão e coerência*. São Paulo: Parábola, 2008.  
KASPARY, Adalberto José. *Português para profissionais*. São Paulo: Edita 2006.  
KASPARY, Adalberto José. *Redação empresarial: escrevendo com sucesso na era da globalização*. São Paulo: Makron Books, 2008.  
SILVA, Maurício. *O novo acordo ortográfico da Língua Portuguesa*. São Paulo: Contexto, 2009.  
VAL, Maria da Graça C. *Redação e textualidade*. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

Curso	Recepcionista em Meios de Hospedagem	Forma	Presencial
Eixo Tecnológico	Turismo, Hospitalidade e lazer	Período Letivo	Módulo II
Componente Curricular	Técnicas de Negociação	Carga Horária	20 h
EMENTA			
Conceitos de Negociação e sua evolução. Negociação como instrumento de gestão e liderança de equipes. Características de um bom negociador. Passos do			



processo de negociação. Ambientes de negociação e os principais tipos e abordagens. Processo da negociação ganha-ganha. Processo, planejamento e preparação de negociações. Formas de abordar conflitos. Posicionamento estratégico e passos táticos

### COMPETÊNCIAS

- . Conhecer sobre a boa organização de uma negociação.
- . Compreender o processo de negociação e a sua importância no nosso dia-a-dia, seja na vida profissional, seja na vida particular.
- . Mediar negociações e conduzi-las de forma eficiente.

### BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA

#### Unidade I. Introdução à Negociação

- Introdução à negociação;
- A comunicação no processo de negociação
- Negociação: alguns conceitos básicos;
- As posturas de negociação
- Os desfechos e as formas de uma negociação
- Relação entre a forma de negociar, desfechos e as diferentes visões de negociação
- O Modelo Integrado de Negociação;
- Realidade pessoal e o cenário dos negociadores;
- Relacionamento interpessoal;
- Processo de negociação;

#### Unidade II. Negociação na prática

- A administração do tempo;
- As táticas ganha/perde;
- Solução de conflitos na negociação;
- Como fazer e obter concessões;
- Negociação e o processo decisório;
- Alguns complementos;
- Negociação internacional;
- Um teste: qual a sua habilidade como negociador?

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

MACEDO, Marcelo Álvaro da S. ; ALYRIO, Rovigatti Danilo; BERNARDES, Rui Otávio. Princípio de Negociação: ferramentas e gestão. Atlas: São Paulo, 2007. WANDERLEY, José Augusto. Negociação total: encontrando soluções, vencendo resistências, obtendo resultados. 7ª Ed. Gente: São Paulo, 2003. WATKINS, Michael. Negociação - Série Harvard Business Essentials. Rio de Janeiro: Record, 2004.

### BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR



CARVALHAL, Eugenio do; ANDRÉ NETO, Antônio; ANDRADE, Gersem Martins de. Negociação e Administração de conflitos. São Paulo: FGV, 2009. CHIAVENATO, Idalberto. Administração nos novos tempos. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. COHEN, Steven P. Como se tornar um bom negociador – 24 horas para fechar acordos duradouros e lucrativos. Rio de Janeiro: Ed. Sextante, 2008. SCHERMERHORN JR, Jonh R. ; HUNT, James G. ; OSBORN, Richard N. Fundamentos de comportamento organizacional. 2a ed. Porto Alegre: Bookaman, 2005 c. STONER, James A.F.; FREEMAN, R. Edward. Administração. 5a ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

Curso	Recepcionista em Meios de Hospedagem	Forma	Presencial
Eixo Tecnológico	Turismo, Hospitalidade e lazer	Período Letivo	Módulo II
Componente Curricular	Prática Profissional	Carga Horária	10 h
<b>EMENTA</b>			
Postura profissional, Sistema de reservas, Check-in, Check-out, FNRH; Estudo de casos.			
<b>COMPETÊNCIAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Conhecer sobre a boa organização de um estabelecimento hoteleiro.</li> <li>. Saber dialogar por meio das experiências proporcionadas com a prática profissional.</li> <li>. Entender o funcionamento de uma instituição hoteleira.</li> <li>. Identificar diferentes tipos de hotéis e particularidades e o papel da recepção em hospedagem.</li> </ul>			
<b>BASE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA</b>			
Unidade I . Prática Profissional <ul style="list-style-type: none"> <li>. O recepcionista e a sua importância para o hotel</li> <li>. Práticas de Higiene e postura profissional</li> <li>. Prática de condutas básicas e de atendimento ao cliente</li> </ul>		Unidade II. Atividade de Campo <ul style="list-style-type: none"> <li>. Conhecer estabelecimentos hoteleiros e a rotina do recepcionista de hotel.</li> <li>. Reflexão sobre boas práticas profissionais.</li> </ul>	

<p>. Fazendo a reserva do hóspede: preenchimento da Ficha Nacional de registro de Hospede ( FNRH)</p> <p>. Prática no uso do Código Fonético Internacional na reserva do cliente.</p>	<p>. Vivenciando a rotina do recepcionista de hotéis em Oiapoque.</p>
<b>BIBLIOGRAFIA BÁSICA</b>	
<p>FREIRE, Alexandre. A arte de gerenciar serviços. São Paulo: Artliber, 2009.</p> <p>GERSON, Richard F. A excelência no atendimento a clientes. São Paulo:QualityMark, 1999.</p> <p>ROBBINS, Stephen P. Fundamentos do comportamento organizacional. São Paulo:Pearson, 2003.</p>	
<b>BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR</b>	
<p>CHIAVENATO, Idalberto. Iniciação à administração geral. São Paulo: Manole, 2009.</p> <p>HASHIMOTO, Marcos. Lições de empreendedorismo. São Paulo: Manole, 2008.</p> <p>RUSHMAN, Doris; SOLHA, Karina. Turismo: uma visão empresarial. São Paulo:Manole, 2003.</p> <p>CASTELI, Geraldo.Gestao Hoteleira.Sao Paulo: Saraiva, 2006.</p> <p>TEIXEIRA, Leonardo. Comunicação na empresa. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2001.Recepcionista de Hotel.Rio de janeiro, 1999.SEBRAE.</p>	

### 5.5 Orientações Metodológicas para oferta do Curso na Modalidade Presencial

O curso FIC em Recepcionista em Meios de Hospedagem será realizado de forma presencial, ou seja, por meio dos espaços cedidos pelo IFAP, onde os docentes poderão elaborar e gerenciar seus componentes curriculares, utilizando diversos recursos e atividades para alcançar seus objetivos didáticos, incluindo materiais digitais, atividades avaliativas, comunicações entre docentes, discentes, tutores e equipe multidisciplinar envolvida na oferta do curso.

O material didático utilizado terá os conteúdos dos componentes curriculares sistematizados em diferentes formatos, a seguir especificados: textos em formato eletrônico. Links externos para complementar os conteúdos. Material concreto. Livros. Atividades aplicadas. Estudos dirigidos. Dentre outros de acordo com o

planejamento docente.

## **6. CRITÉRIOS E APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES**

O aproveitamento de estudos é um processo de legitimação de conhecimentos construídos a partir de experiência de vida e trabalho ou pela frequência/participação em programas educacionais ou de qualificação social e profissional, sistematizados ou não, que constituem o domínio de um saber sistematizado sob a ótica de parâmetros socialmente estabelecidos.

Podem ser aproveitados:

- I. Etapas ou módulos concluídos em cursos técnicos de nível médio mediante apresentação de certificado ou histórico escolar, por aproveitamento de estudos;
- II. Etapas ou módulos concluídos em outros cursos FIC, observada a escolaridade mínima estabelecida; e
- III. Saberes e competências reconhecidos em processos formais de certificação profissional.

Os aspectos operacionais do aproveitamento de estudos e da certificação de conhecimentos, adquiridos através de experiências vivenciadas previamente ao início do curso, serão trabalhados pela equipe pedagógica da instituição, a partir de parâmetros legais, atendendo as diretrizes específicas da educação profissional.

## **7. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO**

A avaliação é um constante diagnóstico participativo na busca de um ensino de qualidade, em um processo que avalia a prática pedagógica, como parte integrante do processo educativo.

A avaliação deve possibilitar o diagnóstico contínuo e sistemático do processo de ensino e aprendizagem. De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases (LDB) (BRASIL, 2011), os aspectos qualitativos devem ter preferência sobre os quantitativos, assim como os resultados obtidos ao longo do processo de aprendizagem sobre avaliações finais.

A avaliação de aprendizagem abrange o rendimento do estudante no Curso

FIC. Em cada componente curricular o cursista terá sua aprendizagem avaliada por uma Somatória (SO) compreendida em uma escala de zero (0) a cem (100) pontos.

Cada componente curricular terá sua base científica e tecnológica dividida em duas unidades. Dessa forma, cada componente curricular terá dois Instrumentos Avaliativos (IA), os quais serão aplicados após o encerramento de cada uma das unidades. Cada um dos IA valerá 50 pontos e ao final do componente a somatória será calculada da seguinte forma:

$$SO = IA1 + IA2.$$

É fundamental que o docente descreva em seu plano de trabalho quais os tipos de instrumentos avaliativos que irão compor sua metodologia de ensino.

Ao analisar as atividades avaliativas dos discentes, o docente deverá informar em seu diário disponível no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) e em outros meios apropriados.

Recomenda-se que ao final de cada atividade avaliativa o docente faça um *feedback* em linhas gerais e de forma individual, com intuito de esclarecer possíveis dúvidas e deficiências na aprendizagem. Com essa prática o docente irá avançar em direção às competências e habilidades estabelecidas no seu plano de aula.

A aprovação no Curso de FIC em Recepcionista em Meios de Hospedagem ocorrerá se o estudante obtiver:

- I – Frequência mínima de 75% da carga horária total de cada componente curricular.
- II – SO igual ou superior a 60 pontos em todos os componentes curriculares.

O estudante que não cumprir os requisitos acima, não terá direito a certificação de qualificação profissional.

## **8. BIBLIOTECA, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS**

A estrutura física necessária ao funcionamento do FIC Recepcionista em Meios de Hospedagem, na modalidade Presencial, segue descrita abaixo:

### **8.1 Biblioteca**

A biblioteca tem como objetivo recuperar, organizar, disseminar e socializar a informação bibliográfica, multimeios didáticos presenciais e virtuais. A estrutura da biblioteca deverá, preferencialmente, operar em sistemas informatizados, possibilitando acesso via terminal ao acervo.

O acervo deverá ser equipado com livros e periódicos, contemplando todos os componentes curriculares do curso, sendo dividido por áreas do conhecimento. Para atender as necessidades do corpo docente, discente e do pessoal administrativo, serão disponibilizados serviços de empréstimo, renovação, consultas e visitas orientadas.

## 8.2 Estrutura Didático Pedagógica

Em sua dinâmica metodológica o IFAP almeja que os estudantes tenham uma formação de qualidade, que promova a ampliação de seus conhecimentos e de suas habilidades. Para tanto, é fundamental utilizar uma abordagem que possibilite o alcance desses objetivos, com momentos de reflexão para que eles possam entender a sua própria trajetória, contribuindo em suas escolhas profissionais, educacionais, familiares e cidadãs.

Os cursos FIC ministrados pelo IFAP devem contemplar uma prática diferenciada com uma metodologia didático-pedagógica fundamentada na ideia de acolhimento, que possibilite a interação entre docente e discente para construção do conhecimento.

Para apoio estudantil, o discente poderá contar com atendimento à direção de ensino, coordenação de curso ou ao setor pedagógico, para garantir efetivo sucesso durante seu desenvolvimento no curso.

## 9. PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

A tabela abaixo demonstra a disponibilidade de docentes e técnico-administrativos necessários ao funcionamento do Curso FIC em Recepcionista em Meios de Hospedagem.

## 9.1 Pessoal Docente

PROFESSORES DA ÁREA ESPECÍFICA		
NOME	FORMAÇÃO/TITULAÇÃO	REGIME DE TRABALHO
Eder Bart Sousa da Cruz	Graduação em Administração; Especialização em Gestão de Projetos;	40h DE
Hutson Roger Silva	Licenciado em Matemática; Especialista em Tecnologias, Linguagens e Mídias na educação; Especialista em Supervisão, Gestão e Inspeção Escolar; Especializando em Educação Especial, Inclusiva e LIBRAS; Mestre em Ensino de Ciências e Matemática.	40h DE
Marcos Almeida da Costa	Licenciado em Matemática; Bacharel em Administração; Especialista em Gestão Educacional e Pedagogia Empresarial; Mestrando em Educação.	40h DE
Viviane Santos Fonseca	Licenciatura e Bacharelado em Ciências Sociais; Bacharelado em Administração; Especialização em Gestão e Marketing; Especialização em Gestão em Saúde; Mestrado em Administração.	40h DE
Magno Martins Cardoso	Bacharel em Administração; Especialista em Gestão e Docência no Ensino Superior; Mestrando em Desenvolvimento Regional.	40h DE
Marlon Correa Amaral	Licenciado em Letras; Mestre em Letras.	40h DE
Sabrina Costa Teixeira	Bacharel em Direito; Licenciatura em Informática; Especialização em Informática na Educação.	40h DE

## PROFESSORES DA FORMAÇÃO GERAL

NOME	FORMAÇÃO/TITULAÇÃO	REGIME DE TRABALHO
Eliel Cleberson da Silva Nery	Licenciado em Pedagogia; Licenciado em Educação Física; Formando em Direito; Especialista em Educação Física Escolar.	40h
Mayara Priscila Reis da Costa	Licenciada em Letras/Francês; Especialista em Linguística Aplicada; Doutoranda em Educação.	40h DE
Pamela Rabelo de Oliveira	Licenciada em letras Português/Inglês; Especialização em Língua Inglesa.	40h DE

## 9.2 Pessoal Técnico Administrativo

PESSOAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO			
NOME	FUNÇÃO	FORMAÇÃO	REGIME DE TRABALHO
Alessandra Paula Ramalho Borges	Assistente de alunos	Ensino Técnico Completo.	40h
Alison Monteiro Castilo	Técnico em Secretariado Executivo	Bacharel em Secretariado Executivo; Especialista em Gestão Pública.	40h
Darlan de Souza Silva	Técnico em Assuntos Educacionais	Licenciado em Matemática. Especialista em Gestão e Docência no Ensino Superior.	40h
Elane Ferreira Oliveira	Assistente em Administração	Bacharel Financeira.	40h

Priscila de Jesus Braga Coelho	Técnico em Assuntos Educacionais	Licenciada em Letras/Espanhol; Especialista em Metodologia do Ensino da Língua Portuguesa e Literatura; Mestranda em Educação.	40h
Romildo dos Santos Neves	Assistente em Administração Educacional	Licenciado em Pedagogia; Especialista em Gestão e Docência no Ensino Superior.	40h
Simião Mendes Carneiro	Técnico em Tecnologia da Informação	Tecnólogo em Redes de Computadores; Cursando Licenciatura em Pedagogia; Especialista em Informática da Educação.	40h

## 10. CERTIFICADO

Após a integralização dos componentes curriculares do curso em Recepcionista em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, será conferido ao egresso o Certificado.

Os certificados serão registrados pelo Registro Escolar, devendo conter no seu verso:

- I O eixo tecnológico de formação.
- II Período e o(s) local(ais) em que o curso foi realizado.
- III Número do registro do certificado.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996. Institui as Diretrizes e Base para



a Educação Nacional.

\_\_\_\_\_. Lei nº 11.741, de 16 de julho de 2008. Altera dispositivos da Lei nº 9.394. Brasília, DF, 2008.

\_\_\_\_\_. 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. Brasília/DF: 2008.

\_\_\_\_\_. Portaria MEC nº 168, de 07 de maio de 2013. Dispõe sobre a oferta da Bolsa- Formação no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego.

\_\_\_\_\_. Portaria MEC nº 12, de 03 de maio de 2016. Aprova a quarta edição do Guia Pronatec de Cursos de Formação Inicial e Continuada.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo demográfico 2010. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/1379#resultado> Acesso em: 17 mar. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Panorama. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ap/oiapoque/panorama> Acesso em: 28 mar. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Panorama Oiapoque. 2020. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ap/oiapoque/panorama> Acesso em: 11 mar. 2023.

IFAP. Plano de Desenvolvimento Institucional. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá. Macapá: AP, 2018.

IFAP. Resolução nº 124/2019/CONSUP/IFAP. Macapá: AP, 2019. IFFar. Plano de Curso Técnico em Turismo e Hotelaria. São Borja, RS, Brasil 2011.

IFSC. Plano de Curso de Formação Inicial e Continuada em Turismo e Hotelaria. Santa Catarina, SC.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAPÁ. Atlas das unidades de conservação do estado do Amapá. 2011. Disponível em: <http://www.mpap.mp.br/download/atlas-das-unidades-de-conservacao-do-estado-do-amapa> Acesso em: 10 mar. 2023.

MOURA, E. D. Urbano-fronteirico: especialidades e especificidades urbanas na

fronteira franco-brasileira-Oiapoque, Amapá. Revista eletrônica casa de Makunaima, v. 1, n.1, p. 51-65, 2018.

PACHECO, Eliezer. Os Institutos Federais: uma revolução na educação profissional e tecnológica, 2.

INSTITUTO  
FEDERAL  
Amapá

# Documento Digitalizado Público

## PPC do Curso FIC presencial em Recepcionistas em Meios de Hospedagem

**Assunto:** PPC do Curso FIC presencial em Recepcionistas em Meios de Hospedagem  
**Assinado por:** Eliel Nery  
**Tipo do Documento:** Minuta  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Público  
**Tipo do Conferência:** Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Eliei Cleberson da Silva Nery, DIRETOR - CD0003 - DICAMP-OPQ**, em 14/09/2023 11:09:20.

Este documento foi armazenado no SUAP em 14/09/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifap.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

**Código Verificador:** 77676

**Código de Autenticação:** abb2296ce0

