



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

Boletim de Serviço Eletrônico em 23/10/2024

PORTARIA Nº 33/VLH - CE/IFRO, DE 23 DE OUTUBRO DE 2024

Dispõe sobre a aprovação do Projeto Pedagógico do Curso de Formação Continuada em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - Campus Vilhena.

O PRESIDENTE DO CONSELHO ESCOLAR DO *CAMPUS* VILHENA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 177 do Regimento Geral, e considerando os autos do processo nº 23243.007673/2024-19, resolve:

Art. 1º Fica aprovado, o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Continuada em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, conforme previsto no inciso II, do artigo 10, da Resolução nº 44/REIT - CONSUP/IFRO, de 11 de setembro de 2017, no âmbito do Projeto Comunidades Fortes.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

RODRIGO ALÉCIO STIZ
Presidente do Conselho Escolar
IFRO *Campus* Vilhena

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO
MACRO-PROJETO COMUNIDADES FORTES

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM AGENTE DE RECEPÇÃO E
RESERVAS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

VILHENA/RO
2024

I. Governo Federal

Ministério da Educação
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA

PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTRO DA EDUCAÇÃO
Camilo Santana

SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
Marcelo Bregagnoli

REITOR DO IFRO
Moisés José Rosa Souza

PRÓ-REITORA DE ENSINO
Jean Peixoto Campos

PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO
Marcela Regina Stein dos Santos

PRÓ-REITORA DE PESQUISA, INOVAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO
Xênia de Castro Barbosa

PRÓ-REITOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mauro Henrique Miranda de Alcântara

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO
Elisandro de Moura Martins

DIRETOR-GERAL DO *CAMPUS* VILHENA
Rodrigo Alécio Stiz

COORDENADOR GERAL - PROJETO COMUNIDADES FORTES
William Kennedy do Amaral Souza

COORDENADOR DE NÚCLEO ROLIM DE MOURA DE GUAPORÉ E PEDRAS NEGRAS
Márcio Moreira Costa

II. Equipe organizadora do Projeto Pedagógico do Curso

Márcio Moreira Costa
PROFESSOR EBTT

Marcel Emeric Bizerra de Araújo
PROFESSOR EBTT

William Kennedy do Amaral Souza
PROFESSOR EBTT

Elaine Cristina Ribeiro Carrijo
TÉCNICA DE ASSUNTOS EDUCACIONAIS

Misley Alziria da Silva Estevão
TÉCNICA DE LABORATÓRIO/ÁREA

SUMÁRIO

<u>1</u>	<u>INTRODUÇÃO</u>
<u>2</u>	<u>DADOS DA INSTITUIÇÃO</u>
<u>3</u>	<u>DADOS GERAIS DO CURSO</u>
<u>4</u>	<u>HISTÓRICO INSTITUCIONAL</u>
<u>5</u>	<u>JUSTIFICATIVA</u>
<u>6</u>	<u>OBJETIVOS DO CURSO</u>
<u>6.1</u>	<u>Objetivo geral</u>
<u>6.2</u>	<u>Objetivos específicos</u>
<u>7</u>	<u>REQUISITOS E FORMA DE ACESSO</u>
<u>8</u>	<u>PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO</u>
<u>9</u>	<u>METODOLOGIA</u>
<u>10</u>	<u>ORGANIZAÇÃO CURRICULAR</u>
<u>11</u>	<u>ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU TRANSTORNOS</u>
<u>12</u>	<u>CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO</u>
<u>13</u>	<u>DA CERTIFICAÇÃO</u>
<u>14</u>	<u>RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIRO</u>
	<u>REFERÊNCIAS</u>

1. **INTRODUÇÃO**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia tem como finalidade “[...] promover educação profissional, científica e tecnológica de excelência, por meio da integração entre ensino, pesquisa e extensão, com foco na formação de cidadãos comprometidos com o desenvolvimento humano, econômico, cultural, social e ambiental sustentável” (2018, p. 33).

O presente documento apresenta uma proposta de Projeto Pedagógico de Curso de Formação Continuada em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, conforme prevê a Resolução nº 44/REIT - CONSUP/IFRO, de 11 de setembro de 2017, com destaque ao seu art. 10, inciso II, na modalidade presencial, e visa atender a demanda estabelecida pelo Macro Projeto Comunidades Fortes - Núcleo Rolim de Moura do Guaporé e Pedras Negras.

E atuando e se desenvolvendo, enquanto instituição de ensino, no estado de Rondônia – o 13º, no Brasil, em extensão territorial – o IFRO reconhece que, entre as muitas características desse território, existe uma diversidade de povos e comunidades tradicionais e ampla área florestal em unidades de conservação e terras indígenas. E em função das dificuldades de acesso e as limitações de recursos essas populações possuem altas demandas relativas à formação escolar e profissional, especialmente ligadas ao aperfeiçoamento e desenvolvimento das atividades econômicas da região que habitam. Nesse sentido, a presença do Instituto Federal de Rondônia através de ações de ensino, pesquisa, extensão possibilita o alcance a conhecimentos e experiências inéditas o que potencializa a permanência em seus territórios, garantindo sustentabilidade econômica e ambiental.

E a esse contexto geral insere-se a comunidade quilombola de Pedras Negras.

2. **DADOS DA INSTITUIÇÃO**

Instituição:	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia
CNPJ	10.817.343/0001-05
Esfera Administrativa:	Federal
Endereço:	Avenida Lauro Sodré, 6500 - Censipam - Aeroporto, Porto Velho - RO, 76803-260
Telefone:	(69) 2182 9601
Site da Instituição:	https://www.ifro.edu.br

3. DADOS GERAIS DO CURSO

Nome do curso:	Curso de Formação Continuada em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem.
Eixo tecnológico:	Turismo, Hospitalidade e Lazer
Carga horária:	70 horas
Escolaridade mínima:	Preferencialmente, Ensino Fundamental I (1º a 5º) - Incompleto
Público-Alvo:	aluno(a)s previamente selecionados pelos demandantes.
Vagas:	20 (máx).
Modalidade da oferta:	Presencial
Perfil Profissional do Egresso:	Atende ao cliente que busca hospedagem, utilizando técnicas e tecnologias de atendimento e de vendas para melhorar a captação de reservas em meios de hospedagem, concretizando a venda. Aplica técnicas de atendimento, qualifica, identifica e aborda o cliente, percebendo seus desejos e a potencialidade da venda, respeitando os padrões e as regras definidas pelo estabelecimento. Recepciona e acolhe diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação. Efetua 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.

4. HISTÓRICO INSTITUCIONAL

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC), foi criado pela Lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008, que reorganizou a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica composta pelas Escolas Técnicas, Agrotécnicas e Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET), transformando-os em Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia distribuídos em todo o território nacional.

O Instituto Federal de Rondônia (IFRO) surgiu como resultado da integração da Escola Técnica Federal de Rondônia (à época em processo de implantação, tendo unidades em Porto Velho, Ji-Paraná, Ariquemes e Vilhena) com a Escola Agrotécnica Federal de Colorado do Oeste, que já possuía 15 anos de existência. Faz parte de uma rede quase centenária, com origem no decreto 7.566, de 23 de setembro de 1909, assinado pelo Presidente Nilo Peçanha. Pelo ato, foram criadas 19 escolas de aprendizes

artífices, uma em cada capital federativa, para atender especialmente a filhos de trabalhadores de baixa renda.

Na prática, as atividades do IFRO se iniciaram em dois campus: Colorado do Oeste e Ji-Paraná, no primeiro semestre de 2009. Esses são seus marcos históricos de criação:

- 1993: Criação da Escola Agrotécnica Federal de Colorado do Oeste e das
- Escolas Técnicas Federais de Porto Velho e Rolim de Moura por meio da Lei 8.670, de 30/6/1993. Apenas a Escola Agrotécnica foi implantada, porém;
- 2007: Conversão da Escola Técnica Federal de Porto Velho em Escola
- Técnica Federal de Rondônia por meio da Lei 11.534, de 25/10/2007;
- 2008: criação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), por meio do artigo 5º, inciso XXXII, da Lei 11.892, de 29/12/2008, que integrou em uma única instituição a Escola Técnica Federal de Rondônia e a Escola Agrotécnica Federal de Colorado do Oeste.
- 2009: início das aulas e dos processos de expansão da rede do IFRO.
- 2010: início das aulas nos Campus Porto Velho, Cacoal e Vilhena.
- 2010: início das atividades dos Campus Ariquemes, Cacoal, Porto Velho Calama e Vilhena.
- 2011: inícios das atividades do Campus Porto Velho Zona Norte.
- 2015: início das atividades do Campus Guajará-Mirim.
- 2016: início das atividades do Campus Avançado Jaru.
- 2018: criação do Campus Avançado São Miguel do Guaporé.

5. JUSTIFICATIVA

O IFRO, enquanto instituição pública federal de ensino assume conscientemente a responsabilidade em oferecer educação pública, gratuita e de qualidade tendo em vista o desenvolvimento social, tecnológico e econômico da região e, quiçá, do país. A fim de ampliar ainda mais o seu alcance e chegar em comunidades mais distantes do eixo da BR 364, que corta o estado ao meio, instituiu-se o macro projeto Comunidades Fortes visando a consolidação dos Arranjos Produtivos Locais (APLs) em comunidades tradicionais de Rondônia, ampliando suas alternativas de produção, como é o caso das comunidades quilombolas de Pedras Negras e Rolim de Moura do Guaporé.

As atividades do projeto têm um alcance significativo no contexto rondoniense ao atuar como potencializador de sustentabilidade e de permanência de povos e comunidades tradicionais em seus territórios ancestrais. A comunidades quilombola de Pedras Negras é exemplo em progresso desse fomento. A comunidade está localizada à margem direita do Rio Guaporé (lat $12^{\circ}51'09.8''S$ e long $62^{\circ}54'07.5''W$), com população estimada de oitenta e quatro (84) pessoas (Censo, 2022)^[1] e vinte e seis (26) famílias. Ainda, segundo o IBGE, desse número, seis (6) pessoas não são quilombolas^[2]. O território não é titulado, porém, a Portaria nº 28, do INCRA, de 10 de abril de 2023, em seu Art. 1º, reconhece e declara “como terras da Comunidade Remanescente de Quilombo Pedras Negras, a área de 43.911,1000 hectares”.

A localidade possui um potencial turístico, já explorado, porém com evidente carência de organização e planejamento adequados para assim garantir um maior retorno econômico para a comunidade, contribuindo com a fixação no território. Assim, o curso de **Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem** destina-se à capacitação de trabalhadores para a área de prestação de serviços, atendendo a uma demanda crescente voltada para o desenvolvimento da atividade cooperativista impactando positivamente os pequenos empreendimentos.

E, como forma de consolidar o objetivo acima exposto, o IFRO, através do Projeto Comunidades Fortes, oferta, orientado pela Resolução nº 31/REIT - CONSUP/IFRO, de 30 de maio de 2017, cursos de Formação Continuada, na comunidade de Rolim de Moura do Guaporé reconheceu-se, por manifestação do coletivo comunitário, a demanda para o curso FIC em **Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem**.

[1] Segundo relatos informais de moradores o número de habitantes é superior ao apresentado pelo Censo 2022 (IBGE), aproximando-se, oscilando para mais ou para menos, de 100 indivíduos.

[2] Cf.: Apêndice 2 - Territórios Quilombolas oficialmente delimitados por Unidades da Federação, segundo status fundiário. Fonte: IBGE, 2022 (https://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2022/).

6. OBJETIVOS DO CURSO

6.1. Objetivo Geral

Formar cidadãos(ãs), com qualificação profissional em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, para desempenhar funções essenciais dentro do setor hoteleiro.

6.2. Objetivo Específicos

- a) Capacitar para receber e atender clientes;
- b) Habilitar profissionais para realizar reservas de hospedagem, utilizar sistemas informatizados de gestão hoteleira;
- c) Orientar o desenvolvimento das atividades de recepcionistas com responsabilidade e profissionalismo;
- d) Promover a compreensão de operações financeiras referentes à hospedagem;
- e) Preparar profissionais para lidar com situações de atendimento ao cliente e resolver problemas com eficiência e cordialidade.

7. REQUISITOS E FORMA DE ACESSO

O candidato deverá ter, no mínimo, 16 anos e, preferencialmente, Ensino Fundamental I, incompleto.

A seleção dos(as) interessados(as) será efetuada através de inscrição em edital de processo seletivo público ou por apresentação de demanda, pela comunidade atendida.

Na oferta do curso Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, serão aprovados os candidatos que preencherem os critérios de pontuação a ser elencados no edital de seleção, considerando o número de vagas máximo e mínimo, ou de acordo com listagem apresentada oficialmente pela comunidade.

8. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO E ÁREAS DE ATUAÇÃO

O perfil do(a) Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem é de um profissional que atende 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. Aplica técnicas de atendimento, qualifica, identifica e aborda o cliente, percebendo seus desejos e a potencialidade da venda, respeitando os padrões e as regras definidas pelo estabelecimento. Recepciona e acolhe diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação. Efetua 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.

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

Ainda de acordo CBO suas atividades são:

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

pedidos;

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

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

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

9. METODOLOGIA

Como metodologia de ensino entende-se o conjunto de ações docentes pelas quais se organizam e desenvolvem as atividades didático-pedagógicas, com vistas a promover o desenvolvimento dos conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas a determinadas bases tecnológicas, científicas e instrumentais.

Tendo-se como foco principal a aprendizagem dos discentes, serão adotados tantos quantos instrumentos e técnicas forem necessários. Neste contexto, encontra-se abaixo uma síntese do conjunto de princípios pedagógicos que podem ser adotados no decorrer do curso:

- a) Envolver os(as) alunos(as) na avaliação de seu processo educativo visando uma tomada de consciência sobre o que sabem e o que precisam e/ou desejam aprender.
- b) Propor, negociar, planejar e desenvolver projetos envolvendo os alunos e a equipe docente, visando não apenas simular o ambiente profissional, mas também desenvolver habilidades para trabalho em equipe, onde os resultados dependem do comprometimento e dedicação de todos e os erros são transformados em oportunidades ricas de aprendizagem.
- c) Contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos e seus conhecimentos prévios, sem perder de vista a (re)construção dos saberes.
- d) Problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes.
- e) Respeitar a cultura específica dos discentes, referente a seu pertencimento social, étnico racial, de gênero, etário, religioso e de origem (urbano ou rural).
- f) Adotar diferentes estratégias didático-metodológicas (seminários, debates, atividades em grupo, atividades individuais, projetos de trabalho, grupos de estudos, estudos dirigidos, atividades práticas e outras) como atividades avaliativas.
- g) Adotar atitude interdisciplinar e transdisciplinar nas práticas educativas, isto é, assumir que qualquer aprendizado, assim como qualquer atividade, envolve a mobilização de competências e habilidades referidas a mais de uma disciplina, exigindo, assim, trabalho integrado dos professores, uma vez que cada um é responsável pela formação integral do aluno.
- h) Utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas.

- i) Adotar técnicas flexíveis de planejamento, prevenindo mudanças e rearranjos futuros, em função da melhoria no processo de aprendizagem.

Nota-se uma variedade de técnicas, instrumentos e métodos de ensino a nossa disposição. Esse ecletismo é resultado das diversas teorias pedagógicas adotadas ao longo dos tempos. Diante dessa diversidade, os docentes deverão privilegiar metodologias de ensino que reconheçam o professor como mediador do processo de ensino.

Salienta-se a necessidade dos docentes estarem permanentemente atentos ao comportamento; concentração; atenção; participação e expressões faciais dos alunos, uma vez que estes são excelentes parâmetros do processo educacional.

10. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

O curso de Formação Continuada em Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem é estruturado em módulo único dividido em 04 (quatro) disciplinas, sendo a somatória da carga horária total computa 70 horas de curso, conforme descrito na tabela abaixo.

10.1. Matriz Curricular

Módulos/disciplinas	Formação Mínima Exigida	CH (Relógio)
Segurança e Higiene no Trabalho	Curso Superior em Engenharia de Segurança do Trabalho, Bombeiro Civil, Saúde e Segurança Ocupacional ou áreas correlatas.	10h
Gestão de Reservas e da Qualidade	Curso Superior em Turismo, Gestão Hoteleira, Tecnologia da Informação, Administração, Gestão da Qualidade, Engenharia de Produção, ou áreas relacionadas. ou especialista em sistemas de reservas hoteleiras.	25h
Recepção e atendimento ao Cliente	Curso Superior em Psicologia organizacional ou Profissionais com experiência comprovada em atendimento ao cliente, Administração ou especialista em gestão de serviços.	15h
Marketing Hoteleiro	Curso Superior em Marketing, Administração com ênfase em Marketing, Publicidade e Propaganda ou áreas correlatas.	20h
TOTAL CARGA HORÁRIA DO CURSO		70h

11. ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU TRANSTORNOS

O IFRO está comprometido em se empenhar para oferecer atendimento mínimo adequado às pessoas com deficiência que tenham interesse e sejam aprovadas para cursos ofertado pela instituição, dentro dos suas condições. Os recursos contemplam a acessibilidade a recursos de informática, intérprete de língua de sinais, material em áudio, recursos de acessibilidade à comunicação, conteúdo digital didático acessível, bem como equipe pedagógica de acompanhamento.

Os recursos de tecnologia assistiva disponibilizados visam proporcionar a mesma experiência de aprendizagem a todos os estudantes.

12. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO

12.1. Por analogia, a avaliação atenderá aos princípios estabelecidos no Regulamento da Organização Acadêmica dos Cursos Técnicos de Nível Médio do IFRO (ROA) e na Metodologia de Acesso, Permanência e Êxito do Programa Mulheres Mil (MAPE). Deverá envolver o acompanhamento do processo, debruçar-se sobre a identificação, análise e resolução das problemáticas que surjam no decorrer da formação profissional. Terá aspecto formativo, no sentido de, sempre que necessário, diagnosticar interesses e necessidades e fazer interferências para a melhoria do processo de ensino e aprendizagem.

12.2. Integra-se ainda a avaliação processual e formativa o caráter dialógico e participativo, devendo engajar todos os envolvidos: as mulheres, a equipe multidisciplinar, os docentes e os técnicos. Trata-se assim de um processo que se constitui como uma pesquisa-ação, no qual a obtenção de informação é tão relevante quanto a busca de soluções para as dificuldades, com vistas ao aprimoramento e adequação dessa política pública para o perfil das mulheres que estão sendo e serão atendidas.

12.3. Nesse sentido, a avaliação se constitui como um processo permanente, que se inicia no processo de aproximação com os territórios, momento em que se deve levantar informações sobre a realidade socioeconômica e cultural do grupo de mulheres, como apresentado nas ações diagnósticas, visando garantir o acesso, a permanência e o êxito pedagógico e contribuir para o êxito profissional.

12.4. No decorrer da qualificação profissional, deve-se realizar o acompanhamento das atividades do processo formativo das mulheres, integrando no processo todos os membros da equipe multidisciplinar e os docentes que ministram as disciplinas. Para tanto, deverão ser empregados instrumentos e estratégias diversos, como testes, experimentações, demonstrações práticas, pesquisas, exercícios e outras formas de verificação do aprendizado, conforme o perfil do público-alvo.

13. DA CERTIFICAÇÃO

Terá direito à certificação o aluno que apresentar frequência igual ou superior a 75% da carga horária do curso.

14. RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS

O Projeto Comunidades Fortes irá custear via edital de seleção de professores formadores, recursos financeiros para pagamento de horas/aulas, além de valores de custeio para deslocamento dos (as) professores (as) até os locais onde as aulas irão se realizar quando necessário.

A infraestrutura de equipamentos e internet será disponibilizada pelas comunidades atendidas (quando houver) e por unidades do IFRO e instituições parceiras do projeto nos municípios atendidos (ICMBio, FUNAI, UNIR, Prefeituras Municipais e Secretarias de Estado).

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6.023**: informação e documentação, referências, elaboração. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

_____. **NBR 6.024**: informação e documentação, numeração progressiva das seções de documento escrito, apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

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

_____. Ministério da Educação. **Guia Pronatec de Formação Inicial e Continuada**. 4 Ed. Brasília, 2016.

APÊNDICE

DISCIPLINA: SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO
CARGA HORÁRIA: 10 HORAS
EMENTA
Normas de segurança no ambiente de trabalho. Prevenção de acidentes e primeiros socorros. Higiene pessoal e no ambiente de trabalho. Procedimentos em casos de emergência.
REFERÊNCIAS BÁSICAS
<ul style="list-style-type: none"> • MENDES, R. Guia Prático de Saúde e Segurança do Trabalho. São Paulo: Editora LTr, 2019. • FILHO, D. P. S. Segurança e Medicina do Trabalho: Um Guia para o Profissional de SST. São Paulo: Editora Manole, 2018. • LOPES, H. S.; QUARESMA, J. A. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho: Manual para a Gestão da Prevenção de Riscos Profissionais. Lisboa: Editora RH, 2017. • BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Normas Regulamentadoras de Segurança e Saúde no Trabalho (NRs). Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, 2020.
REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES
<ul style="list-style-type: none"> • ABNT NBR ISO 45001: Sistemas de gestão de saúde e segurança ocupacional - Requisitos com orientações para uso. • ABNT NBR 14725-1: Informações sobre segurança, saúde e meio ambiente - Parte 1: Requisitos gerais. • ABNT NBR 14725-2: Informações sobre segurança, saúde e meio ambiente - Parte 2: Produtos químicos. <p><i>Artigos em Periódicos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • SILVA, A. B.; SANTOS, R. F. Importância da Prevenção de Acidentes no Ambiente de Trabalho. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 15, n. 3, p. 78-92, 2018. • COSTA, M. L.; GOMES, P. R. A Importância da Higiene no Ambiente de Trabalho: Um Estudo de Caso. Revista Brasileira de Segurança do Trabalho, v. 7, n. 2, p. 45-58, 2019. • OLIVEIRA, L. M.; SANTOS, J. R. Avaliação da Efetividade das Medidas de Segurança no Trabalho em uma Indústria Metalúrgica. Revista de Engenharia de Segurança, v. 10, n. 1, p. 102-115, 2020.

DISCIPLINA: GESTÃO DE RESERVAS E DA QUALIDADE
CARGA HORÁRIA: 25 HORAS
EMENTA
Processos de reserva em meios de hospedagem. Utilização de sistemas informatizados de reservas. Gerenciamento de disponibilidade de quartos e tarifas. Políticas de cancelamento e <i>no-show</i> . Processos e

gestão da qualidade.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

- EVANS, J. R.; LINDSAY, W. M. **Gerência da Qualidade: Teoria, Aplicações e Práticas**. São Paulo: Editora Thomson Learning, 2018.
- GOEL, S. **Fundamentos da Gestão de Reservas em Meios de Hospedagem**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2018.
- MARTINELLI, D. P.; MARTINELLI, F. P. **Gestão da Qualidade: Conceitos e Técnicas**. São Paulo: Editora Saraiva, 2020.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

- OLIVEIRA, L. C.; SILVA, A. B. Importância da Gestão da Qualidade na Indústria Hoteleira: Um Estudo de Caso. **Revista Brasileira de Qualidade**, v. 14, n. 3, p. 102-115, 2017.
- SANTOS, A. G.; OLIVEIRA, R. P. Desafios na Gestão de Reservas em Meios de Hospedagem: Um Estudo de Caso. **Revista de Turismo e Hotelaria**, v. 12, n. 2, p. 56-68, 2018.
- SANTOS, F. R.; COSTA, M. L. Estratégias para Melhoria Contínua da Qualidade em Meios de Hospedagem. **Revista de Gestão da Qualidade**, v. 8, n. 2, p. 45-58, 2018.
- SILVA, M. A.; GONÇALVES, F. R. Estratégias de Gestão de Reservas em Hotéis de Luxo: Um Estudo Comparativo. **Revista Brasileira de Gestão Hoteleira**, v. 5, n. 1, p. 34-47, 2019.

DISCIPLINA: RECEPÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE

CARGA HORÁRIA: 15 HORAS

EMENTA

Procedimentos de *check-in* e *checkout*. Manuseio de bagagem e informações turísticas. Estratégias de fidelização de clientes. Técnicas de atendimento ao cliente. Comunicação eficaz e assertiva. Resolução de problemas e conflitos no atendimento. Desenvolvimento da empatia e da habilidade de ouvir.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

- ALBRECHT, Karl. **Revolução no Atendimento: Como os Novos Canais de Relacionamento Estão Redefinindo o Jeito de Vender**. São Paulo: Nobel, 2001.
- ALMEIDA, José Manuel Simões de; MATARAZZO, Roberto. **Hotel, Hostel e Pousada: Gestão e Empreendedorismo em Meios de Hospedagem**. São Paulo: Atlas, 2015.
- BARDI, James A. **Gestão de Recepção de Hotel**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- GRÖNROOS, Christian. **Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Campus, 2011.
- HUDSON, Simon; HUDSON, Louise. **Gestão Hoteleira: Uma Revisão de Literatura**. Disponível em: <URL>. Acesso em: data de acesso.
- ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de Serviços: A empresa com foco no cliente**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

- KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2015.

- SOLOMON, Michael R. **O Comportamento do Consumidor**: Comprando, Possuindo e Sendo. 12. ed. Porto Alegre: Bookman, 2018.
- RIBEIRO, Maurício. **Gestão de Serviços**: Uma Abordagem Integrada. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.
- MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**: Metodologia, Planejamento, Execução e Análise. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2013.

DISCIPLINA: MARKETING HOTELEIRO**CARGA HORÁRIA: 20 HORAS****EMENTA**

Introdução ao Marketing Hoteleiro. Comportamento do Consumidor. Produto e Preço na Hotelaria. Distribuição e Promoção. Marketing de Experiência. Tendências e Inovações em Marketing Hoteleiro.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

- BARROS, Cássio. **Marketing Hoteleiro**: Como Vender Mais na Hotelaria. São Paulo: Atlas, 2018.
- CHON, Kaye Sung. **Marketing Hoteleiro e de Restaurantes**. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- KOTLER, Philip; BOWEN, John T.; MAKENS, James C. **Marketing para Hotelaria e Turismo**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.
- LANCASTER, Geoff; REYNOLDS, Paul. **Marketing de Hotelaria e Lazer**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- OTES, Florence. **Marketing Hoteleiro e Turístico**. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

- DUARTE, Márcio; GARRIDO, Marcelo. **Marketing Hoteleiro**: Como Inovar e Vender Mais. São Paulo: Atlas, 2016.
- CAVALCANTE, Kleber; BARROS, Luiz. **Marketing Hoteleiro**: Estratégias para a Hospitalidade. São Paulo: Érica, 2017.
- RODRIGUES, Carlos. **Marketing Hoteleiro**: Da Estratégia ao Plano de Ação. São Paulo: Novatec, 2018.
- ALVES, João. **Marketing Hoteleiro**: Planejamento Estratégico. São Paulo: Saraiva, 2014.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Alcécio Stiz, Presidente do Conselho**, em 23/10/2024, às 15:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ifro.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2445534** e o código CRC **137CC4E9**.