

**Projeto Pedagógico do Curso de Qualificação Profissional em Agente de  
Recepção e Reserva em Meios de Hospedagem**

**1. Identificação**

<b>Dados da Instituição:</b> Instituto Federal Catarinense – <b>Campus Camboriú</b>			
<b>CNPJ:</b> 10.635.424/0004-29			
<b>Endereço:</b> Rua Joaquim Garcia, s/n			
Bairro: Centro	Cidade: Camboriú	CEP: 88340-055	Telefone: 21040800

<b>Proponente:</b> Larissa Regis Fernandes		
Setor em que está localizado: Direção de Ensino Pesquisa e Extensão - DEPE		
Cargo/Função: Professora EBTT	CPF:	SIAPE:
Telefone celular: (47) 999517035	Telefone comercial: 21040800	
Endereço eletrônico (e-mail): larissa.fernandes@ifc.edu.br		
Carga horária no curso (caso participe): 92h		

Colaboradores (Docentes e técnico-administrativos envolvidos no curso)			
Nome	Cargo/Formação	Unidade curricular	Carga horária no curso
Larissa Regis Fernandes e Ana Lucia Lodi	Mestre em Turismo e Hotelaria	Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas; Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania; Direitos e Deveres de Trabalhadores	12
		Fundamentos de Turismo e Hospitalidade	12
		Técnicas de Vendas	40

Ministério da Educação  
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
 Conselho Superior

		Prática Operacional em Recepção e Reservas	56
		Relações interpessoais	08
Flávia de Souza Fernandes	Especialista em Enfermagem do Trabalho, Doutora em Ciências da Saúde	Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional	04
Aldalucia Tereza da Rosa	Especialização em PROEJA pelo IFSC	Leitura e Produção de Texto aplicados ao curso; Oratória, Expressão Corporal e Verbal	12
Flávia Walter	Mestrado em Ciências da Linguagem pela UNISUL		
Melissa Meier		Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira	12
Elisangela da Silva Rocha		Noções de Empreendedorismo, Cooperativismo e Economia Solidária	04

## 2. Apresentação

### **Apresentação do Campus:**

Em 1953, o Colégio Agrícola de Camboriú iniciou suas atividades com o curso Ginásial Agrícola; em 1965, foi criado o curso Técnico em Agricultura, que em 1973 passou a denominar-se Técnico em Agropecuária. Apesar de ser uma instituição nomeada como agrícola, a partir de 2000 o Colégio passou a oferecer cursos nas áreas do conhecimento de Informática e Meio Ambiente. Em 2003, iniciou-se o Curso Técnico em Transações Imobiliárias e, a partir de 2008, o curso Técnico em Turismo e Hospitalidade. No final de 2008, com o advento da Lei 11.892, de dezembro de 2008, transformou-se em câmpus do Instituto Federal Catarinense. Desta forma, o antigo Colégio Agrícola de Camboriú, como sempre foi conhecido pela comunidade, hoje é o Instituto Federal Catarinense Campus Camboriú. Segundo o PDI 2019/2023, atende a 1543 alunos e oferece 13 cursos: 8 cursos técnicos ofertados nas modalidades integrada ao ensino médio e/ou subsequente (Agropecuária, Controle Ambiental, Informática, Hospedagem,, Segurança do Trabalho, Transações Imobiliárias e Treinamento e Instrução de Cães-guia); 6 cursos superiores (Agronomia, Licenciatura em Matemática, Pedagogia, Bacharel em Sistemas de Informação, Tecnólogos em Negócios Imobiliários e Sistemas para Internet) e 1 pós-graduação (*strictu sensu*), o Mestrado Acadêmico em Educação.

Considerando-se que a política de educação profissional e tecnológica vem adquirindo considerável importância para o desenvolvimento socioeconômico sustentável do país, considerando também que a instituição está pactuada com o Ministério da Educação para a oferta institucional do programa Mulheres Mil. O Campus Camboriú é um dos campi que participará do programa, por ter sido **submetido e aprovado através do OFÍCIO-CIRCULAR Nº 35/2023/GAB/SETEC/SETEC-MEC - Adesão à Linha de Fomento da Bolsa Formação - Programa Mulheres Mil** e ofertará este curso, de Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, para mulheres em

vulnerabilidade social, público alvo do Programa.

### 3. Dados Gerais do Curso

**Nome do curso:** Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem  
**Eixo tecnológico:** Turismo, Hospitalidade e Lazer  
**Categoria:** ( X ) Formação inicial ( ) Formação continuada  
**Carga horária:** 160h  
**Escolaridade mínima:** Ensino Fundamental completo  
**Números de vagas (turma):** 40  
**Periodicidade das aulas:** Uma vez por semana  
**Modalidade de oferta:** ( X ) Presencial ( ) Distância  
**Turno:** Vespertino  
**Local de oferta:** IFC -Campus Camboriú, no laboratório do curso de Hospedagem

### 4. Justificativa

A demanda da classe trabalhadora pelo acesso à escola é uma marca profunda na história de nosso país, e que, ainda hoje, se mantém reprimida, deixando grande parte da população à margem do acesso à educação escolar. Conforme dados apresentados pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), mais da metade dos brasileiros de 25 anos ou mais não concluiu a educação básica. A pesquisa aponta que 52,6% dos brasileiros nesta faixa etária não concluíram o mínimo de estudo esperado. A maior parte, 33,1%, não terminou nem o ensino fundamental. Outros 6,9% não têm instrução alguma, 8,1% têm o fundamental completo e 4,5% têm o ensino médio incompleto (PNAD, 2020).

Se o acesso à escolaridade no país é bastante deficitário, percebe-se que a situação se agrava ainda mais em se tratando do gênero feminino. A desigualdade social, embora muito vinculada à questão econômica, constitui-se na complexa somatória de várias outras desigualdades: desigualdade de classe (que por si só já inclui diversos fatores), raça, escolaridade, e, por fim, gênero. Estas

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

dimensões, materializadas, geram o que chamamos de problemáticas sociais, tais como: fome, desnutrição, analfabetismo (absoluto e funcional), violência e criminalidade, desemprego, subemprego, dentre outras. Quando não enfrentadas sistematicamente, estas situações tendem a se reproduzir, geração após geração, cristalizando esta ordem social. Sabe-se, por exemplo, que é muito mais difícil para um jovem de família pobre acessar altos graus de instrução sendo, portanto, menos provável que alcancem um status social elevado; e ainda, que uma mulher negra tem dez vezes mais chances de sofrer um homicídio em relação às mulheres brancas.

Ainda quanto às mulheres, os dados da desigualdade se acentuam, mostrando que ainda a violência que assola essa parcela da população apresenta números inaceitáveis. Conforme dados de pesquisa publicada na Revista Brasileira de Segurança Pública, em 2022, são mais de 21,5 milhões de mulheres vítimas de violência física e/ou sexual por parte de parceiros íntimos ou ex-companheiros, representando 33,4% da população feminina do país. A média global, de acordo com a Organização Mundial de Saúde, fica em 27%.

Nos últimos 30 anos, triplicou o número de mulheres assassinadas, sendo que em torno de 40% destes atos acontecem dentro da própria residência (quando analisados os homens, somente 14% são assassinados em suas casas). Pesquisas também mostram que além da violência explícita, as mulheres convivem com outras condições que as colocam em desvantagens.

Como medida de enfrentamento a esta realidade, surge o Programa Mulheres Mil, que tem como foco a redução da desigualdade social de populações marginalizadas, a inserção das mulheres das comunidades atendidas no mundo do trabalho, a possibilidade do aumento de escolaridade e renda, bem como da autoestima das mesmas, contribuindo para o desenvolvimento local sustentável. O Instituto Federal Catarinense, em parceria com a Secretaria de

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

Educação Profissional e Tecnológica - SETEC e o Ministério da Educação - MEC, ofertará pelo programa Mulheres Mil a partir de 2024.

O município de Balneário Camboriú é considerado um dos principais destinos turísticos da região sul do Brasil e do Mercosul. Está inserido no Projeto de Regionalização do Turismo, sendo um dos 65 Destinos Indutores, movimentando a atividade turística na região.

O turismo em Balneário Camboriú é impulsionado pelos seus atrativos naturais e culturais. Por isso, a importância da qualificação profissional da comunidade e dos profissionais que atuam na área é de extrema importância para que se possa prestar serviços com padrão de qualidade desejável.

Segundo a Organização Mundial do Turismo (ORGANIZAÇÃO, 2019), o turismo mundial está em crescimento. O setor registrou em 2018, o segundo melhor resultado dos últimos 10 anos, atingindo a marca de 1,4 bilhão de chegadas internacionais no mundo todo, um aumento de 6% sobre 2017. Os dados refletem a importância do turismo como instrumento de crescimento econômico e gerador de empregos.

O ritmo acelerado de crescimento da demanda por pessoal qualificado para atender às solicitações das empresas turísticas, conforme a exigência atual de qualidade vem, desde a década de 80, pedindo ações de avaliação da intensidade ou especificidade dessa formação. Conforme dados da Associação Brasileira de Empresas de Eventos – ABEOC (ABEOC, 2019), no acumulado do ano, as atividades turísticas cresceram 3,2% frente a igual período de 2018, impactadas, sobretudo, pelos ramos de hotéis, locação de automóveis e de serviços de catering.

Para atender a essa demanda, há a evidente necessidade de colaboradores capacitados nos Meios de Hospedagem. Considerando que a Hospedagem é uma área no contexto da atividade turística em que a utilização de capital humano é intensa, e somente o ensino e a qualificação profissional poderão

responder aos desafios que o setor enfrenta, principalmente no que diz respeito às mudanças tecnológicas e às transformações de valores e padrões da atualidade. Neste contexto, justifica-se a oferta do curso Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem, formação que atende ao Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, o qual tem grande destaque no cenário produtivo de Balneário Camboriú e região.

#### **5. Objetivos do Curso (geral e específicos)**

##### **Objetivo Geral:**

- Promover inclusão social e melhoria da qualidade de vida das mulheres residentes na no município de Camboriú e região por meio da qualificação profissional Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem.

##### **Objetivos Específicos:**

- Viabilizar condições de acesso à escolarização formal;
- Elevar a autoestima, o senso crítico e a participação das mulheres na sociedade e no mundo do trabalho;
- Promover a igualdade de gênero;
- Combater a violência contra a mulher;
- Capacitar as mulheres do programa para operacionalizar os setores de recepção e reservas em meios de hospedagem.

#### **6. Público-alvo**

Mulheres, acima de 18 anos de idade, com ensino fundamental completo, em vulnerabilidade social, que tenham interesse em trabalhar em meios de hospedagem.

## 7. Pré-requisitos e mecanismos de acesso ao curso

### Pré-requisitos:

Possuir ensino fundamental completo; possuir 18 anos na data de matrícula e preferencialmente estar vinculada à uma das instituições parceiras: Associação Comunitária Beneficente Flor de Outono, Conselho Municipal dos Direitos da Mulher de Camboriú, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), de Camboriú e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) do município.

### Mecanismos de acesso:

O acesso à este curso será por meio da publicação de edital de seleção a ser publicado diretamente pela reitoria. Será um edital de seleção institucional único para os campi que ofertarem cursos de qualificação profissional vinculados ao programa Mulheres Mil.

## 8. Perfil do egresso

A egressa do curso do Curso de qualificação profissional Agente de recepção e reservas em meios de hospedagem será capaz de informar aos clientes sobre os aspectos turísticos locais e regionais, operacionalizar os setores de recepção e reservas e realizar um atendimento de qualidade em meios de hospedagem.

## 9. Matriz Curricular

	Componentes Curriculares	C H presencial	C H não presencial	C H Sub total
--	--------------------------	-------------------	-----------------------	------------------

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

1.	Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas; Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania; Direitos e Deveres da Trabalhadora	09	03	12
2.	Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional	04	–	04
3.	Leitura e Produção de Texto aplicados ao curso; Oratória, Expressão Corporal e Verbal	09	03	12
4.	Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira	09	03	12
5.	Noções de Empreendedorismo, Cooperativismo e Economia Solidária	04	–	04
6.	Fundamentos de Turismo e Hospitalidade	12	–	12
7.	Relações Interpessoais	08	–	08
8.	Técnicas de Vendas	30	10	40
9.	Prática operacional em Recepção e Reservas	42	14	56
<b>Carga horária subtotal</b>		127	33	160
<b>Carga horária total</b>				160

## 10. Ementário

<b>Disciplina:</b> Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas; Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania; Direitos e Deveres da Trabalhadora	<b>Carga Horária:</b> 12
<b>Ementa:</b> Direitos da Mulher, Enfrentamento da violência contra a mulher; Como denunciar; Inclusão Digital.	
<b>Conteúdo:</b> Tipos de agressão: Moral, psicológica, física, sexual, patrimonial; Autoridade policial; Lei 11.340 “Maria da Penha”. Acesso ao conhecimento de plataformas digitais que defendem as mulheres.	

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

---

<b>Disciplina:</b> Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional	<b>Carga Horária:</b> 04
<b>Ementa:</b> Primeiros Socorros, Urgência e Emergência:. Saúde da Mulher: Principais exames ginecológicos: Planejamento familiar.boas práticas de biossegurança	
<b>Conteúdo:</b> Coma Alcoólico; Desmaio; Ferimento em crianças; Fratura; Ferimento na cabeça; Intoxicação. ultrassom pélvico, papanicolau, rastreamento infeccioso, coloscopia, citologia e microflora vaginais, mamografia. Candidíase; HPV; Pré natal; Parto Natural; Redução do número de cesáreas desnecessárias e da mortalidade materna.	

<b>Disciplina:</b> Leitura e Produção de Texto aplicados ao curso; Oratória, Expressão Corporal e Verbal	<b>Carga Horária:</b> 12h
<b>Ementa:</b> Gêneros textuais; Comunicação verbal e não verbal.	
<b>Conteúdo:</b> Apresentação dos diferentes tipos de gêneros textuais. Iniciação à leitura e compreensão textual. Uso de diferentes linguagens como formas de comunicação: ludicidade, dramatização, representação, técnicas de oralidade.	

<b>Disciplina:</b> Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira	<b>Carga Horária:</b> 12h
<b>Ementa:</b> Operações com números Inteiros e racionais aplicados nos cálculos com dinheiro e movimentação financeira. Introdução aos conceitos de receita, custo, lucro, desconto e juros. Introdução ao conceito de porcentagem aplicado ao cálculo de juros e desconto.	

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

---

<b>Disciplina:</b> Noções de Empreendedorismo, Cooperativismo e Economia Solidária	<b>Carga Horária: 4h</b>
<b>Ementa:</b> Introdução ao Mundo do Trabalho. Empreendedorismo. Cooperativismo. Economia Solidária.	
<b>Conteúdo:</b> 1.Introdução ao Mundo do Trabalho: 1.1. O que é o mercado de trabalho? 1.2. Desafios e oportunidades. 2. Empreendedorismo: 2.1. O que é empreendedorismo? 2.2. Identificando suas habilidades empreendedoras. 2.3. Como iniciar um pequeno negócio. 3.Cooperativismo: 3.1. O que é uma cooperativa e como funciona? 3.2. Vantagens do trabalho em equipe. 3.3. A importância de participar de uma cooperativa. 4.Economia Solidária: 4.1. Conceito de economia solidária. 4.2. Exemplos de empreendimentos solidários. 4.3. Como se envolver na economia solidária.	

<b>Disciplina:</b> Fundamentos de Turismo e Hospitalidade	<b>Carga Horária:12</b>
<b>Ementa:</b> Noções básicas de turismo e hospitalidade; Meios de hospedagem; Infraestrutura turística.	

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

**Conteúdo:**

- Conceitos de turismo e hospitalidade;
- A Contribuição do profissional da hotelaria para a hospitalidade de um destino turístico;
- Estrutura funcional dos meios de hospedagem;
- Estudo de caso: a infraestrutura turística em Camboriú e região.

**Disciplina:** Relações Interpessoais

**Carga Horária:** 08

**Ementa:** Princípios das relações humanas. Administração de conflitos. Etiqueta Empresarial.

**Conteúdos:**

- Motivação;
- Trabalho em equipe;
- Conduta pessoal;
- Convivência harmoniosa;
- A arte de servir;
- Noções de etiqueta social e no trabalho.

**Disciplina:** Técnicas de Vendas

**Carga Horária:** 40

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

**Ementa:** Conceitos básicos de marketing. A atividade de vendas. Negociação. Objeções. Fechamento. Pós – venda.

**Conteúdo:**

- Os 4 Ps do marketing;
- Conceitos de vendas;
- Perfil do profissional de vendas;
- Técnicas de negociação, objeções e fechamento;
- Técnicas de pós vendas.

<b>Disciplina:</b> Prática operacional em Recepção e Reservas	<b>Carga Horária:</b> 56
Ementa: Procedimentos operacionais e rotinas do setor de recepção e reservas nos meios de hospedagem. Reservas. Programas informatizados.	

**Conteúdos:**

- Funções, habilidades, competências e atribuições do setor de recepção;
- Atividades de portaria, telefonia, caixa, conciergeria;
- Procedimentos Operacionais padrão de recepção e reservas: check in, check out, walk in; fechamento de caixa; atendimento telefônico; follow up de reservas; confirmação de reservas, etc.
- Programa desbravador.
- Tendências e perspectivas dos setores de recepção e reservas em meios de hospedagem.

**11. Procedimentos didático-metodológicos**

A estudante será ativa de sua própria aprendizagem, definindo criteriosamente suas experiências e o que precisa realizar para aprender e imprimir sentido à sua formação, exercitando habilidades e a capacidade de pensar por si mesmo. O conteúdo será ministrado de forma dialogada, aproximando teoria e prática, através de: Aula expositiva dialogada; Estudo de Casos e solução de problemas; Estudo dirigido individualizado e em Grupo e Dinâmicas em Grupo.

Além disso, contará também com aulas práticas demonstrativas nos laboratórios de hospedagem e informática para aplicação da prática do conteúdo teórico. Não será aceito durante o período de curso, solicitação de atividades domiciliares, por se tratar de um curso de curta duração.

As aulas do curso serão presenciais, porém conforme estabelece a Resolução institucional 064 CONSUPER de 2016, no Art 2º, § 4º *A modalidade presencial poderá ter até 50% de suas atividades não presenciais.* Sendo assim, a metodologia descrita nos parágrafos anteriores prevê que até 25% da carga horária do curso será composta por atividades não presenciais, conforme apresenta o quadro da matriz curricular deste curso.

As aulas não presenciais serão referentes aos conteúdos já estudados nas aulas presenciais, cabendo às estudantes a leitura de textos complementares, assistir a vídeos ilustrativos e ao desenvolvimento de atividades como responder a questionários. O material das aulas não presenciais, tais como textos, vídeos e questionários, serão, no decorrer do curso, disponibilizados previamente de forma impressa, a fim de garantir o acesso de todas as mesmas. Já no que se refere à avaliação das aulas não presenciais, esta será pela devolutiva das estudantes quanto aos questionários e ou relatos orais, conforme cada docente entender que seja mais adequado segundo a realidade de cada mulher. Cada devolutiva das atividades realizadas de forma não presencial será computada para a frequência da estudante.

## **12. Instrumentos de Avaliação**

A avaliação é um processo contínuo, de descrição e análise crítica do contexto da aprendizagem visando ao desenvolvimento humano. A avaliação articula conhecimentos escolares, saberes populares e reflexões das estruturas sociais, econômicas e culturais, sendo que o conhecimento adquirido na educação profissional e tecnológica, inclusive no trabalho, poderá ser objeto de avaliação. A avaliação da aprendizagem das estudantes, poderá ser feita por meios das seguintes possibilidades:

- I** – Avaliação escrita, com questões a mais para escolha e/ou com questões elaboradas pelo estudante;
- II** – Avaliação oral ou prático-oral;
- III** – Avaliação prática;
- IV** – Trabalho individual ou em grupo;
- V** – Seminário, mostra, feira;
- VI** – Estudo de caso;
- VII** – Relatório de atividades;

- VIII** - Relatório de visita técnica;
- IX** – Dramatização, performance e outras formas de comunicação;
- X** – Mapa Conceitual;
- XI** – Debate, entre outros.

O docente poderá adotar os instrumentos de avaliação que julgar mais adequados e eficientes para a promoção da aprendizagem escolar, devendo expressá-los no Plano de Ensino e, para fins de registro no Diário de Classe, deve-se adotar escala de notas.

### **13. Condições para Aprovação/Certificação**

No IFC a aprovação do estudante na qualificação profissional ocorrerá após a conclusão do período letivo. Será considerado aprovado no curso o discente que satisfizer, concomitantemente, as seguintes condições mínimas:

**I** - frequência igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) calculada com base na carga horária total da série;

**II** - aproveitamento final igual ou superior a 6,0 (seis), correspondente à média aritmética simples das notas obtidas na verificação e avaliação da aprendizagem em cada componente curricular cursado no período avaliativo.

Aos que não alcançarem a média será ofertada a recuperação paralela.

### **14. Certificação**

A certificação será emitida pelo Registro Acadêmico do IFC - Campus Camboriú, após a conclusão e aprovação em todas as disciplinas.

### **15. Cronograma**

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

<b>1ª Semana</b>	Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas; Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania; Direitos e Deveres da Trabalhadora
<b>2ª Semana</b>	Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas; Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania; Direitos e Deveres da Trabalhadora
<b>3ª Semana</b>	Cidadania, Gênero e Direitos da Mulher, Ética e Relações Humanas; Inclusão Digital voltada para o Exercício da Cidadania; Direitos e Deveres da Trabalhadora
	Noções de Biossegurança, Saúde da Mulher, Qualidade de Vida, Segurança Alimentar e Nutricional
<b>4ª Semana</b>	Leitura e Produção de Texto aplicados ao curso; Oratória, Expressão Corporal e Verbal
<b>5ª Semana</b>	Leitura e Produção de Texto aplicados ao curso; Oratória, Expressão Corporal e Verbal
<b>6ª Semana</b>	Leitura e Produção de Texto aplicados ao curso; Oratória, Expressão Corporal e Verbal
	Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

**7ª Semana** Matemática Aplicada e Noções de Educação Financeira

**8ª Semana** Noções de Empreendedorismo, Cooperativismo e Economia Solidária

**9ª Semana** Fundamentos de Turismo e Hospitalidade

**10ª Semana** Fundamentos de Turismo e Hospitalidade

**11ª Semana** Fundamentos de Turismo e Hospitalidade

**12ª Semana** Relações Interpessoais

**13ª Semana** Relações Interpessoais

**14ª Semana** Técnicas de Vendas

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

**15ª Semana**                    Técnicas de Vendas

**16ª Semana**                    Técnicas de Vendas

**17ª Semana**                    Técnicas de Vendas

**18ª Semana**                    Técnicas de Vendas

**19ª Semana**                    Técnicas de Vendas

**20ª Semana**                    Técnicas de Vendas

**21ª Semana**                    Técnicas de Vendas

**22ª Semana**                    Prática Operacional em Recepção e Reservas

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

<b>23ª Semana</b>	Prática Operacional em Recepção e Reservas
<b>24ª Semana</b>	Prática Operacional em Recepção e Reservas
<b>25ª Semana</b>	Prática Operacional em Recepção e Reservas
<b>26ª Semana</b>	Prática Operacional em Recepção e Reservas
<b>27ª Semana</b>	Prática Operacional em Recepção e Reservas
<b>28ª Semana</b>	Prática Operacional em Recepção e Reservas
<b>29ª Semana</b>	Prática Operacional em Recepção e Reservas
<b>30ª Semana</b>	Prática Operacional em Recepção e Reservas

**31ª Semana** Prática Operacional em Recepção e Reservas

**32ª Semana** ENCERRAMENTO

## 16. Infraestrutura física e equipamentos

O Campus Camboriú possui instalações adequadas para um ambiente educacional favorável, com recursos pedagógicos e audiovisuais necessários. Os estudantes acessarem todos os espaços e serviços oferecidos pela instituição, como: salas de aula, laboratórios de informática, laboratórios de hospedagem, sala de artes, ginásio de esportes, biblioteca, restaurante estudantil, cantina, entre outros espaços didáticos pedagógicos existentes no Campus.

Os estudantes terão acesso aos laboratórios específicos que o campus dispõe, o que possibilitará mais e melhor qualidade ao processo de ensino aprendizagem.

## 17. Referências

- BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo. 7. ed. São Paulo: SENAC, 2002.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- RUSCHMANN, Doris. **Turismo e Planejamento Sustentável: a proteção do meio ambiente**. 7. ed. Campinas: Papyrus, 1997.
- ANTUNES, Celso. **Relações interpessoais e auto-estima**. Fascículo 16. Petrópolis: Vozes, 2005.
- CRIVELARO, R.; TAKAMORI, J. T. **Dinâmica das relações interpessoais**. São Paulo: Alinea, 2005.

Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense  
Conselho Superior

ROSS, Glenn F. **Psicologia do turismo**. São Paulo: Contexto, 2002

CÂNDIDO, Indio; VIERA, Elenara de. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

COBRA, Marcos. **Marketing de turismo**. São Paulo: Cobra, 2005.

CÂNDIDO, Indio; VIEIRA, Elenara de. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. Ed. Ver. Caxias do Sul. RS: EDUCS – Editora da Universidade de Caxias do Sul, 2001.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.



**PROJETO Nº 15/2024 - DEPE/CAM (11.01.03.01.03)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

**(Assinado digitalmente em 09/02/2024 11:28 )**  
**LUCIANE GRANDO DORNELES UNGERICHT**  
DIRETOR - TITULAR  
DEPE/CAM (11.01.03.01.03)  
Matrícula: ###113#0

Visualize o documento original em <https://sig.ifc.edu.br/documentos/> informando seu número: 15, ano: 2024, tipo:  
**PROJETO**, data de emissão: 09/02/2024 e o código de verificação: 21c921e7b4