



RESOLUÇÃO CEPE/IFSC Nº 116, DE 18 DE AGOSTO DE 2017.

Aprova a criação e oferta de vagas de Curso de Formação Continuada no IFSC.

O PRESIDENTE do COLEGIADO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA – CEPE, de acordo com a Lei que cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, LEI 11.892/2008, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo artigo 8 do Regulamento Interno do Colegiado de Ensino, Pesquisa e Extensão do Instituto Federal de Santa Catarina - RESOLUÇÃO Nº 21/2010/CS, e de acordo com as competências do CEPE previstas no artigo 12 do Regimento Geral do Instituto Federal de Santa Catarina RESOLUÇÃO Nº 54/2010/CS;

Considerando a apreciação pelo Colegiado de Ensino, Pesquisa e Extensão – CEPE na Reunião Ordinária do dia 18 de agosto de 2017;

RESOLVE:

Art. 1º Autorizar a criação e oferta de vagas do seguinte curso de Formação Continuada:

Nº	Câmpus	Curso				Carga horária	Vagas por turma	Vagas totais anuais	Turno de oferta
		Nível	Modalidade	Status	Curso				
1.	Florianópolis-Continentes	Formação Continuada	Presencial	Criação	Hospitalidade no Atendimento aos Visitantes e Turistas	40h	40	40	Conforme demanda

Florianópolis, 18 agosto de 2017.

LUIZ OTÁVIO CABRAL

(Autorizado conforme no processo nº 23292.023545/2017-16)



Formulário de Aprovação de Curso e Autorização da Oferta

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

Formação Continuada em Hospitalidade no Atendimento aos Visitantes e Turistas.

Parte 1 (solicitante)

DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

1. Campus:

Florianópolis-Continente.

2. Endereço/CNPJ/Telefone do campus:

Endereço: Rua 14 de Julho, 150 - Enseada dos Marinheiros – Coqueiros

CNPJ: 81.531.428/0001-62

Telefone: 48 3877-8430

3. Complemento:

Florianópolis - Santa Catarina - CEP 88075-010

4. Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão - DEPE

5. Parceria para oferta do curso:

O curso poderá ser ofertado pelo câmpus com ou sem parceira. Está prevista uma parceria com a Associação Comercial e Industrial de Florianópolis - ACIF – Regional Ingleses, podendo ser expandida para outras instituições do setor.

A ACIF Regional Ingleses congrega os interesses e os objetivos da classe empresarial buscando o crescimento sustentável, a capacitação dos empresários e suas equipes de colaboradores e melhores condições para o turismo, criando uma produtiva rede de relacionamentos e troca de experiências. O Balneário dos Ingleses possui seis quilômetros de praia, com mais de 40 mil habitantes fixos tornou-se importante bairro no Norte da Ilha de Santa Catarina. Conta ainda, com uma expressiva rede hoteleira, restaurantes e comércio à disposição dos visitantes e turistas durante o ano inteiro.

A sede da ACIF Regional Ingleses é bem estruturada, com salas de reunião, auditório, e salas para treinamento e capacitação.

DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

11 Nome do responsável pelo projeto:

Profa. Dra. Fabíola Martins dos Santos

12 Contatos:

E-mail: fabiola@ifsc.edu.br

Telefone: 48 3877-8415

Parte 2 (PPC – aprovação do curso)

DADOS DO CURSO

13 Nome do curso:

Formação Continuada Hospitalidade no Atendimento aos Visitantes e Turistas.

14. Eixo tecnológico:

Turismo, Hospitalidade e Lazer.

15. Modalidade:

Presencial

16 Carga horária total:

40 horas/aula

PERFIL DO CURSO

17 Justificativa do curso:

O turismo é uma atividade que envolve hotéis, pousadas, restaurantes, bares, comércio e empresas de entretenimento. Ao analisarmos todo setor da hospitalidade, ele não se restringe à oferta de abrigo e alimento, mas sim, a um conjunto de estruturas, serviços e atitudes que estão diretamente relacionados ao bem-estar aos visitantes/ turistas e aos residentes. A Hospitalidade “é o ato de acolher e prestar serviço a alguém que por motivo esteja fora de seu local de domicílio” (GRINOVER, 2002, p.26). O ato de “sentir-se em casa” em termos de hospitalidade turística significa ter no lugar em que se é estrangeiro a mesma sensação de acolhimento que se tem na própria casa, o que significa, em primeiro plano, segurança, mas também conforto e bem estar no modo geral. Podem se incluir então, as necessidades básicas, alimentação, bebida, descanso ou pernoite, higiene, lazer e diversão, entretenimento, compras, passeios, auxílio com a língua estrangeira, transporte, oferecimento de brindes/presentes e entre outras. Sendo assim, o fenômeno da hospitalidade, em toda sua amplitude, envolve também, um conjunto de estruturas, serviços e atitudes que, intrinsecamente relacionados, proporcionam bem-estar e satisfação ao turista. Dessa forma, além da cordialidade no contato entre o anfitrião e o visitante e das necessárias infraestruturas turísticas, a hospitalidade abarca, ainda, a preocupação com a excelência dos serviços prestados, levando-nos de imediato à abordagem do aspecto intimamente relacionado à qualidade no serviço prestado pelas empresas turísticas, sendo que o desempenho

das atividades com qualidade é condição determinante do sucesso empresarial, sobretudo onde a concorrência se torna cada vez maior e o cliente mais exigente. Contudo, a qualidade está nas pessoas, são elas que nos serviços prestados pelas empresas turísticas fazem a diferença e ocupam lugar de destaque, sendo assim, a hospitalidade no atendimento é representada por um serviço prestado de alta qualidade que, por consequência, conquista a fidelidade dos clientes, fator de suma importância para a sobrevivência e sucesso das empresas turísticas.

18 Objetivos do curso:

A hospitalidade relaciona-se com diversos setores da cadeia produtiva do Turismo, em especial na arte de bem receber visitantes e turistas numa localidade. Nesse contexto, um conjunto de serviços, infraestrutura e recursos são destinados para proporcionar um acolhimento e um serviço de qualidade. No âmbito da intermediação entre clientes e profissionais prestadores dos mais variados serviços turísticos, dessa forma o curso apresenta como objetivo:

Capacitar trabalhadores que atuam no comércio e nos Meios de Hospedagem de Turismo para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados, através das boas práticas da hospitalidade no atendimento daqueles que recebem e prestam serviços aos visitantes e turistas.

PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

19. Competências gerais:

- Atuar profissionalmente para ao atendimento ao turista e visitantes dentro do padrão de comportamento ético e de qualidade;
- Receber de forma hospitaleira, visitantes e turistas, atendendo as suas expectativas a proporcionando um serviço de excelência.

20 Áreas de atuação do egresso:

Todos os trabalhadores que compõem a cadeia de prestadores de serviços turísticos, entre os quais, destacam-se: Vendedores de Lojas, Atendentes de Restaurantes, Bares, Cafés e Padarias, Garçons, Recepcionistas, Camareiras, Mensageiros dos Meios de Hospedagem de Turismo.

ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

21 Matriz curricular:

O presente curso é composto por um único componente curricular, o qual apresenta natureza interdisciplinar:

Componente curricular	Hospitalidade no atendimento aos visitantes e turistas
Carga Horária	40h

22 Componentes curriculares:

Componente Curricular	Hospitalidade no atendimento aos visitantes e turistas
Carga Horária	40h
Competências	
<ul style="list-style-type: none">•Atuar profissionalmente para ao atendimento aos turistas e visitantes dentro do padrão de comportamento ético e de qualidade;•Receber de forma hospitaleira, visitantes e turistas, atendendo as suas expectativas a proporcionando um serviço de excelência.	
Conhecimentos	
<ul style="list-style-type: none">•Conceito e abrangência do turismo e da hospitalidade;•Funcionamento da cadeia produtiva do turismo e sua importância para economia local;•Terminologia do <i>trade</i> turístico;•Tipos de meios de hospedagem de turismo;•Guias locais de referência;•Atrativos turísticos locais;•Serviços e equipamentos turísticos;•Comportamento e ética profissional.	
Habilidades	
<ul style="list-style-type: none">•Atender aos visitantes e turistas prestando-lhes informações sobre os serviços e atrativos turísticos locais de forma hospitaleira;•Reconhecer a estrutura turística da região, equipamentos e serviços locais;•Utilizar os princípios básicos da hospitalidade para prestar um atendimento de qualidade;•Organizar o ambiente de trabalho;•Utilizar os guias turísticos locais para prestar informações aos visitantes e turistas.	
Atitudes	
<ul style="list-style-type: none">•Ser proativo e dinâmico.•Agir com postura profissional.•Agir com segurança no atendimento ao cliente.•Envolver-se na solução de problemas.•Trabalhar em equipe (interagir com o grupo, contribuir e trocar experiências).•Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos.•Ser assíduo nas atividades propostas.	
Bibliografia Básica	
BENI, Mário Carlos. Análise estrutural do turismo . 12 ed. São Paulo: Editora SENAC SP, 2007.	
CAMPOS, José Ruy Veloso. Introdução ao universo da hospitalidade . Campinas, SP: Papyrus, 2005.	
CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Hospitalidade . 2. ed. São Paulo: Aleph, 2004.	
ISMAIL, Ahmed. Hospedagem: front Office e Governança . São Paulo: Thompson, 2004	

METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

24 Avaliação da aprendizagem:

Neste curso, as avaliações acontecerão através de: avaliação diagnóstica, processual, formativa, somativa, continuada e diversificada. Serão considerados critérios como: assiduidade, leitura e discussão de textos, resumos, realização de trabalhos e tarefas, participação nas aulas, avaliação escrita, trabalhos e apresentação de seminários. Avaliação durante todos os momentos do processo de ensino e aprendizagem, valorizando o crescimento do aluno qualitativa e quantitativamente. A recuperação de estudos deverá compreender a realização de novas atividades pedagógicas no decorrer do período letivo, que possam promover a aprendizagem, tendo em vista o desenvolvimento das competências. A avaliação prima pelo caráter diagnóstico e formativo, consistindo em um conjunto de ações que permitem recolher dados, visando à análise da constituição das competências por parte do aluno, previstas no plano de curso. Suas funções primordiais são: obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias à constituição de competências, visando a tomada de decisões sobre o encaminhamento dos processos de ensino e aprendizagem; analisar a consonância do trabalho pedagógico com as finalidades educativas previstas no Projeto Pedagógico do Curso. O registros das avaliações seguem as orientações do Regulamento Didático Pedagógico (RDP) do IFSC. Será aprovado no curso o aluno que tiver adquirido as competências e obtiver frequência igual ou superior a **setenta e cinco** por cento (75%) do total de horas letivas previstas no curso. Serão realizadas avaliações coletivas que terão o caráter de avaliação integral do processo didático-pedagógico em desenvolvimento do curso.

25 Metodologia:

A prática pedagógica do Curso de Formação Continuada em Hospitalidade no Atendimento aos Visitantes e Turistas orienta-se pelo RDP do IFSC. O Campus Florianópolis-Continente do IFSC tem desenvolvido uma política de formação permanente para os seus educadores, visando à qualificação, à integração e ao envolvimento desses com o Projeto Pedagógico da Instituição. Dessa forma, considera-se de fundamental importância a integração dos educadores por meio de reuniões mensais dos profissionais envolvidos. A elaboração do currículo por competências implica em ações pedagógicas que possibilitem ao aluno a construção de seu conhecimento. Nessa construção de novos saberes, a escola constitui-se em um espaço onde professores e alunos são sujeitos de uma relação crítica e criadora. Assim, a intervenção pedagógica favorece a aprendizagem a partir da diversidade, não a partir das características e dificuldades do aluno. As estratégias de ensino adotadas incluem aulas dialógicas, estudos dirigidos, análise e discussão de textos, apresentações, seminários e práticas interpretativas.

ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO

26 Instalações, ambientes físicos e equipamentos, necessários ao funcionamento do curso:

Para as aulas teóricas serão utilizadas o espaço disponibilizado para sala de aula pela ACIF-Regional Ingleses ou as salas de aula disponíveis no Campus Florianópolis-Continente. Serão utilizados quadro branco, mesas, cadeiras e projetor multimídia.

27 Corpo docente e técnico-administrativo necessário para funcionamento do curso:

Docente	Área	CH	Componente Curricular
Profa. Dra Fabíola Martins dos Santos	Hotelaria	40h	Hospitalidade no atendimento aos visitantes e turistas

Corpo técnico administrativo: servidores pertencentes ao campus Florianópolis-Continente.

Parte 3

28 Justificativa para oferta neste Campus:

O Campus Florianópolis-Continente do Instituto Federal de Santa Catarina tem se constituído em ser referência para o planejamento e implementação de novos cursos no eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer no contexto da formação profissional na Rede Federal, contribuindo assim para o fortalecimento da atividade econômica do Turismo no Brasil e para a melhoria na formação de profissionais para a área.

O Projeto de Formação Continuada em Hospitalidade no Atendimento aos Visitantes e Turistas, encontra-se dentro da proposta de itinerário formativo do campus no eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer. Possui o intuito de atender à demanda potencial do comércio e dos meios de hospedagem do Balneário dos Ingleses localizado ao Norte da Ilha de Santa Catarina para capacitação no que se refere a proporcionar um atendimento mais hospitaleiro aos visitantes e turistas que frequentam a localidade, indo ao encontro da finalidade social do campus de formar e qualificar profissionais no âmbito da educação profissional, auxiliando no desenvolvimento dos diversos setores da economia, em estreita articulação com os setores produtivos e a sociedade em abrangência local e regional.

29 Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:

A formação profissional no campus está organizada principalmente no eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer em quatro principais itinerários formativos: gastronomia, eventos, hotelaria e turismo. Em cada itinerário, é disponibilizada ao público-alvo a continuidade de formação profissional associada à elevação de escolaridade se dedicando, à oferta de cursos Superiores, Técnicos e de Formação Inicial e Continuada. O presente Projeto de Formação Continuada, encontra-se em consonância com o eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer e dentro da proposta de itinerário formativo do campus, para as áreas de Gastronomia, Turismo e Hotelaria, pois abarca as questões relacionadas à hospitalidade inerentes a todas as áreas.

30 Frequência da oferta:

Conforme a demanda.

Primeira oferta prevista para setembro/2017

31 Periodicidade das aulas:

Conforme parceria.

A oferta em parceria com ACIF Ingleses serão programadas para acontecer com um encontro por semana de quatro horas ou dois encontros por semana de duas horas cada, entre os meses de setembro e novembro.

32 Local das aulas:

As aulas serão realizadas na sede da ACIF – Regional Ingleses e/ou no campus Florianópolis-Continente.

33 Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:

Semestre letivo	Turno	Turmas	Vagas	Total de Vagas
2017 -2	Vespertino ou Noturno	1	40	40

Demais turmas: conforme demanda.

34 Público-alvo na cidade/região:

Trabalhadores das áreas de comércio e dos meios de hospedagem, bem como demais trabalhadores que desejam ampliar sua formação e área de atuação.

35 Pré-requisito de acesso ao curso:

Ensino Fundamental Completo.

36 Forma de ingresso:

Sorteio.

Inscrição por meio da parceria com ACIF – Regional Ingleses.

37 Caso a opção escolhida seja análise socioeconômico, deseja acrescentar alguma questão específica ao questionário socioeconômico?

Nada consta.

38 Corpo docente que atuará no curso:

Nome	Área	CH	Componente Curricular
Profa. Dra Fabíola Martins dos Santos	Hotelaria	40h	Hospitalidade no atendimento aos visitantes e turistas