



Aprovação do curso e Autorização da oferta

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO – FIC DE SERVIÇOS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Parte 1 (solicitante)

DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

1 Campus:

Câmpus Avançado de Urupema

2 Endereço/CNPJ/Telefone do campus:

Estrada do Senadinho, s/n. Centro / CNPJ: 11.402.887/0016-47 / (49) 3236-3100

3 Complemento:

4 Departamento:

Departamento de ensino pesquisa e extensão

5 Há parceria com outra Instituição?

Não há.

6 Razão social:

I

7 Esfera administrativa:

8 Estado / Município:

9 Endereço / Telefone / Site:

10 Responsável:

DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

11 Nome do responsável pelo projeto:

Adriana Murara Silva

12 Contatos:

adriana.murara@ifsc.edu.br

Parte 2 (aprovação do curso)

DADOS DO CURSO

13 Nome do curso:

Formação Inicial e Continuada de Serviços em Meios de Hospedagem.

14 Eixo tecnológico:

Turismo, Hospitalidade e Lazer.

15 Forma de oferta:

Continuada.

16 Modalidade:

Presencial.

17 Carga horária total:

120 horas.

PERFIL DO CURSO

18 Justificativa do curso:

O turismo envolve vários fatores dos quais dependem o seu sucesso. Não apenas atrativos naturais ou culturais, entre outros, que motivam a vinda de turistas para localidades receptoras, mas de uma infraestrutura com meios de hospedagem, restaurantes, entretenimento que se tornam componentes fundamentais para o bom desempenho da atividade. O turista sem um local para hospedagem não pode permanecer na localidade e conseqüentemente não poderá participar da atividade turística e da economia local.

No caso da hotelaria a qualidade não está só atrelada a infraestrutura dos estabelecimentos, mas principalmente ao fator humano que tornou e se torna cada vez mais importante para o crescimento dos meios de hospedagem, garantindo assim o sucesso dos empreendimentos.

O serviço hoteleiro possui quatro características peculiares que são a intangibilidade, simultaneidade, perecibilidade e residualidade, e em todas estas características comuns aos meios de hospedagem o fator humano está atrelado.

A intangibilidade, o produto turístico e conseqüentemente o de hospedagem, não pode ser tocado, sendo apenas percebido pelo consumidor, que compra a possibilidade de permanecer um dado período numa unidade habitacional, adicionando a isto as sensações em relação ao tratamento recebido pelos funcionários do hotel.

A simultaneidade, o consumo do produto hotel só vai acontecer no momento em que o hóspede chega no empreendimento hoteleiro e dura o exato tempo de sua permanência. O consumo acontece do encontro simultâneo entre hospede e prestadores de serviço, que pode gerar encantamento ou frustração por parte do consumidor, não havendo outra oportunidade para mudar este sentimento.

A perecibilidade, as unidades habitacionais não podem ser estocadas ou adicionadas a oferta do dia seguinte, caso não sejam vendidas hoje. Sempre buscando o máximo de vendas, precisamos garantir uma prestação de serviço com qualidade que venha fidelizar os hóspedes e os tornem multiplicadores, divulgando o empreendimento.

A residualidade, após o consumo, ao contrário de um bem durável, o serviço só deixa uma experiência boa ou ruim, não existindo possibilidade de troca em caso de uma insatisfação. Os colaboradores do hotel tem grande importância na criação dessa experiência, pessoas qualificadas e comprometidas colaboram para que o hóspede tenha uma experiência positiva.

Todos estes conceitos acerca da atividade turística e de seu desenvolvimento com qualidade e profissionalismo vem demonstrar a importância e justificar o projeto **FIC Serviços em Meios de Hospedagens**, que se preocupa em treinar e capacitar servidores de meios de hospedagem a fim de que estejam atentos a todas as situações que possam envolver julgamento de qualidade por parte dos hóspedes.

19 Objetivos do curso:

Desenvolver competências que promovam a excelência dos serviços prestados pelos meios de hospedagem da Serra Catarinense, buscando a profissionalização do setor e de outras pessoas interessadas.

PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

20 Competências gerais:

- Possuir visão sistêmica da hotelaria, sua organização e funcionamento;
- Desenvolver atividades diárias no setor de governança com eficácia em suas ações;
- Desenvolver atividades diárias no setor de alimentos e bebidas na hotelaria e o trabalho em equipe;
- Desenvolver atividades diárias nos setores de vendas, reservas, recepção e lidar com as adversidades buscando as soluções de problemas.

21 Áreas de atuação do egresso:

O egresso poderá atuar em empreendimentos voltados para meios de hospedagem como: hotéis, hotéis fazenda, hotéis histórico, pousadas, flats/ apartments, resorts, cama e café bem como embarcações e hospitais.

ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

22 Matriz curricular:

A matriz curricular do curso **FIC Serviços em Meios de Hospedagem** é composta por um conjunto de disciplinas que trabalham o treinamento de forma equilibrada entre a teoria e a prática, possibilitando que os alunos desenvolvam o aprendizado. Conforme tabela abaixo:

Unidade Curricular	CH	Nº de Encontros
Introdução a hotelaria	30h	10
Operacional de governança e camareira	33h	11
Serviços em alimentos e bebidas	27h	09
Vendas, reservas, recepção e informações turísticas	30h	10
TOTAL	120h	40

23 Componentes curriculares:

UNIDADE CURRICULAR: Introdução a hotelaria
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">• Possuir visão sistêmica da hotelaria, sua organização e funcionamento.
HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">• Utilizar os conceitos de hotelaria na prática da hospedagem;• Utilizar a terminologia hoteleira;

- Identificar a classificação hoteleira e a segmentação de mercado;
- Identificar as formas de administração e organização hoteleira;
- Operar os indicadores de performance.

CONHECIMENTOS:

- História da hospitalidade;
- Conceitos e abrangência de prestação de serviços e meios de hospedagem;
- Glossário de meios de hospedagem;
- Classificação e segmentação hoteleira;
- Organogramas da hotelaria;
- Atividades dos departamentos;
- Diária média;
- Taxa de ocupação;
- Tarifas hoteleiras.

ATITUDES:

- Assiduidade, pontualidade e participação nas aulas;
- Capacidade de trabalho em equipe;
- Comunicação interpessoal;
- Disciplina, respeito, organização e proatividade;
- Responsabilidade no cumprimento das tarefas solicitadas;
- Zelar pela boa conservação do espaço de trabalho e seus componentes.

CARGA HORÁRIA: 30 horas

Bibliografia BÁSICA:

1. ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. São Paulo, SP: Aleph, 2007.
2. CAMPOS, José Ruy Veloso. **Introdução ao universo da hospitalidade**. Campinas, SP: Papirus, 2005.
3. DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em hotelaria**. Caxias do Sul, RS: Educus, 2004.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

1. CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria: Uma abordagem prática**. Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark, 2002.
2. MEYER, Danny. **Hospitalidade e negócios**. São Paulo, SP: Novo conceito, 2007.
3. OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. **Serviços em hotelaria**. Rio de Janeiro, RJ: Senac, 2009.

UNIDADE CURRICULAR: Operacional de governança e camareira

COMPETÊNCIAS:

- Desenvolver atividades diárias no setor de governança com eficácia em suas ações.

HABILIDADES:

Governança:

- Gerenciar a equipe dos serviços de limpeza e higienização, manutenção e lavanderia;
- Elaborar programas de rotinas de limpeza e manutenção periódicas;
- Realizar a ornamentação das unidades habitacionais e das áreas sociais do hotel,
- Supervisionar a conservação da limpeza e arrumação de UH prontos, áreas públicas e sociais;
- Programar as atividades do setor considerando a dinâmica de ocupação;
- Controlar e registrar estoques de produtos de limpeza, suprimentos das UH, enxovais, produtos de minibar, objetos esquecidos, solicitações de hóspedes, equipamentos e discrepâncias;
- Dimensionar e planejar a equipe de trabalho e escalas de serviços considerando a ocupação hoteleira;
- Bloquear e liberar UH;
- Verificar relatórios de check-in, check-out e permanência de hóspedes;
- Realizar relatórios pertinentes a governança;
- Elaborar relatórios;
- Identificar os fluxos de serviços do hotel.

Camareira:

- Realizar os serviços de limpeza e higienização das unidades habitacionais e das áreas sociais do hotel;
- Identificar problemas com manutenção;
- Cumprir normas de segurança no trabalho;
- Atender o hóspede;
- Preencher requisições pertinentes ao setor;
- Bloquear e liberar UH;
- Verificar listagens de hóspedes;
- Identificar e solicitar manutenções;
- Conservar as instalações, moveis, equipamentos, suprimentos e enxovais das unidades habitacionais e áreas sociais do hotel.

CONHECIMENTOS:

- Normas de conduta, obrigações e deveres da governanta e da camareira;
- Conhecer o fluxo dos hóspedes, serviços e materiais do hotel;
- Condições ambientais de uma lavanderia e cuidados com tecidos;
- EPI e segurança do trabalho;
- Rotinas e técnicas de limpeza, produtos químicos, fluxo de limpeza, higienização de UH e áreas sociais;
- Noções de decoração;
- Controle de qualidade total;
- Situações adversas;
- Elaboração de inventários;
- Controle de estoque e desperdícios dos produtos próprios da governança;
- Controle de manutenção;
- Ferramentas de controle e registros próprios da governança;
- Apresentação pessoal.

ATITUDES:

- Assiduidade, pontualidade e participação nas aulas;
- Capacidade de trabalho em equipe;
- Comunicação interpessoal;
- Disciplina, respeito, organização e proatividade;
- Responsabilidade no cumprimento das tarefas solicitadas;
- Zelar pela boa conservação do espaço de trabalho e seus componentes.

CARGA HORÁRIA: 33 horas

BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

1. CÂNDIDO, Índio. **Governança em hotelaria**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2001.
2. OLIVEIRA, Geovanna Bonelli. **Camareira: Mercado profissional, ambiente de trabalho, rotinas de serviço**. Rio de Janeiro, RJ: Senac, 2009.
3. DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de hospedagem: Simplificando ações na hotelaria**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

1. CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria: Uma abordagem prática**. Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark, 2002.
2. LINZMAYER, Eduardo. **Guia básico para administração da manutenção**. São Paulo, SP: Senac, 2002.
3. YANES, Adriana Figueiredo. **Governança em hospedagem**. Pinheiros, SP: Erica, 2014.

UNIDADE CURRICULAR: Serviços em alimentos e bebidas

COMPETÊNCIAS:

- Desenvolver atividades diárias no setor de alimentos e bebidas na hotelaria e o trabalho em equipe.

HABILIDADES:

- Executar os tipos de serviço em A&B;
- Realizar os mise en place das áreas de alimentos e bebidas do hotel;
- Realizar mise en place de mesa;
- Administrar os serviços de bar, restaurante e room service do hotel;
- Explicar sobre os cardápios,
- Produzir alimentos e bebidas para café da manhã.

CONHECIMENTOS:

- Normas de conduta, obrigações e deveres do maitre e garçom;
- Serviços em A&B;
- Fluxos em A&B;
- Mise en place de salão e mesa;
- Rotinas e desempenho de trabalho;
- Apresentação pessoal;
- Noções de decoração;
- Controle de qualidade total;
- Alimentos e bebidas matinais.

ATITUDES:

- Assiduidade, pontualidade e participação nas aulas;
- Capacidade de trabalho em equipe;
- Comunicação interpessoal;
- Disciplina, respeito, organização e proatividade;
- Responsabilidade no cumprimento das tarefas solicitadas;
- Zelar pela boa conservação do espaço de trabalho e seus componentes.

CARGA HORÁRIA: 21 horas com aulas prática e teóricas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

1. PACHECO, Aristides de Oliveira. **Manual de serviços de garçom**. São Paulo, SP: Senac, 1997.
2. DAVIES, Carlos Alberto. **Alimentos e bebidas**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2007.
3. INDIO, Candido. De Viera, ELENARA Viera. **Maitre d'hotel: Técnicas de serviço**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

1. CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark, 2002.
2. PACHECO, Aristides de Oliveira. **Manual do maitre do hotel**. São Paulo, SP: Senac, 2005.
3. MARICATO, Percival. **Como montar e administrar bares e restaurantes**. São Paulo, SP: Senac, 2001.

UNIDADE CURRICULAR: Vendas, reservas, recepção e informações turísticas

COMPETÊNCIAS:

- Desenvolver atividades diárias nos setores de vendas, reservas, recepção e lidar com as adversidades buscando as soluções de problemas.

HABILIDADES:

- Realizar venda e bloqueios de unidades habitacionais;
- Gerenciar os fluxos de entrada, permanência e saída de hóspedes individual ou em grupo;
- Comunicar informações relevantes internas e elaborar planilhas de ocupação;
- Atender solicitações dos hóspedes;
- Prestar informações sobre a cidade, localizações, atrativos turísticos e serviços internos do hotel;
- Receber e solucionar reclamações de hóspedes;
- Realizar cobranças, controlar prazos de confirmação;
- Operar sistemas internos e informatizados de hotéis;
- Executar serviços de telefonia e mensagens;
- Finalizar negociações, confirmar reservas individuais e em grupos;

- Conferir e atualizar mapas de disponibilidade e elaborar planilhas de ocupação;
- Preparar check in, check out individuais e em grupos;
- Atender solicitações de eventos.

CONHECIMENTOS:

- Normas de conduta, obrigações e deveres do recepcionista;
- Procedimentos e práticas da recepção;
- Atendimento padrão;
- Qualidade de serviços;
- Técnicas de vendas;
- Fluxo do setor de recepção e relações com demais setores;
- Tipos de reservas e procedimentos operacionais;
- Ferramentas de controle pertinentes ao setor;
- Políticas de comercialização (tarifários, critérios para confirmação e cancelamentos, pagamentos, comissionamentos);
- Apresentação e postura pessoal;
- Comunicação e relações interpessoais;
- Informações sobre os serviços do hotel, atrativos turísticos, localizações;
- Controle de qualidade total

ATITUDES:

- Assiduidade, pontualidade e participação nas aulas;
- Capacidade de trabalho em equipe;
- Comunicação interpessoal;
- Disciplina, respeito, organização e proatividade;
- Responsabilidade no cumprimento das tarefas solicitadas;
- Zelar pela boa conservação do espaço de trabalho e seus componentes.

CARGA HORÁRIA: 30 horas

BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

1. VIERA, Elenara Viera de, CÂNDIDO. Índio. **Recepcionista de hotel**. Canoas, RS: Ulbra, 1996.
2. ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem: Front office e governança**. São Paulo, SP: Thomson, 2004.
3. PÉRES, Luis Di Muro. **Manual prático de recepção hoteleira**. São Paulo, SP: Roca, 2011.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

1. CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria: Uma abordagem prática**. Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark, 2002.
2. O'CONNOR, P. **Distribuição da informática eletrônica em turismo e hotelaria**. Porto Alegre, RS: Bookman, 2001.
3. DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de hospedagem: Simplificando ações na hotelaria**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2003.

METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

24 Avaliação do processo de ensino e aprendizagem:

A avaliação do processo de ensino e aprendizagem é um instrumento diagnóstico, com finalidade formativa, voltado ao crescimento que assegure a relação conhecimento x prática. Assim, realizar-se-á uma comparação dos resultados que forem sendo obtidos, no decorrer do trabalho, com os objetivos propostos, a fim de constatar o desenvolvimento de habilidades, progressos, dificuldades e reorientar o trabalho para as correções necessárias.

Serão considerados os seguintes critérios: conhecimentos teóricos e práticos obtidos, integração ao grupo, desenvolvimento pessoal e postura ética (assiduidade, pontualidade, interesse, participação, respeito com professores e alunos).

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 e/ou a progressão do aluno para o semestre seguinte.
- Analisar a consonância do trabalho pedagógico com as finalidades educativas previstas no Projeto Pedagógico do Curso.
- Estabelecer previamente, por unidade curricular, critérios que permitam visualizar os avanços e as dificuldades dos alunos na constituição das competências. Os critérios servirão de referência para o aluno avaliar sua trajetória e para que o professor tenha indicativos que sustentem tomadas de decisões.

O registro, para fins de documentos acadêmicos, será efetivado ao final da unidade curricular, apontando a situação do aluno no que se refere à constituição de competências. Será aprovado na unidade o aluno que tiver nota 6 e obtiver frequência igual ou superior a **setenta e cinco** por cento do total de horas letivas previstas no módulo.

25 Metodologia:

Visando garantir aos alunos uma base comum de conhecimentos, será iniciado o programa com a exposição de conceitos a cerca dos temas inclusos em cada unidade curricular. Serão usadas neste momento projeções, leituras orientadas e comentadas pelo professor, exemplos práticos, exercícios e o incentivo a discussão em grupo, sempre buscando que o aluno fale, dialogue, indague, ouça os colegas e pronuncia-se sobre o que ouve.

Num segundo momento haverá aulas práticas, com demonstrações do que foi estudado anteriormente e a aplicação do conhecimento no trabalho, aproximando o conhecimento da vivência.

É importante frisar que este processo de aprendizagem busca desenvolver a iniciativa por parte do aluno, a aprender agir, desenvolver confiança e exercitar a predisposição ao trabalho.

ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO

26 Instalação e ambientes físicos / Equipamentos, utensílios e materiais necessários para o pleno funcionamento do curso:

Infraestrutura	Quantidade	Detalhamento
Sala de aula	01	-
Laboratório de informática	01	-
Biblioteca		-
Unidade habitacional com banheiro – Em estado de conservação e manutenção das instalações, da construção e do mobiliário em boas condições.	01	A ser utilizado nos hotéis do município.
Salão de alimentos e bebidas	01	A ser utilizado nos hotéis do município.

27 Corpo docente necessário para funcionamento do curso (área de atuação e carga horaria):

Nome	Área
Prof. Adriana Murara Silva	Hotelaria

Prof. Evelise Zerger	Gastronomia
----------------------	-------------

Parte 3 (autorização da oferta)

28 Justificativa para oferta neste Campus:

Urupema, município da Serra Catarinense, exprime grande potencial para o desenvolvimento turístico. Destaca-se entre os municípios da serra Catarinense como um dos que apresenta inverno mais rigoroso com muitos registros de geadas fortes e neve. Seus atrativos naturais esboçam uma beleza extraordinária com rios, campos verdes, pinheiros, cachoeiras que congelam no inverno. Com 2.482 habitantes e características rurais, traz em seu cotidiano a tranquilidade de cidade do interior, com povo acolhedor e amável.

Nas últimas décadas, Urupema vem sendo, a cada ano, mais procurada por turistas que visitam a região serrana de Santa Catarina. Esta demanda busca além das características climáticas e belezas naturais, padrões de qualidade nos serviços prestados pelo setor turístico.

Reconhecendo a vocação para o turismo do município de Urupema e tendo esta atividade como uma forma de desenvolvimento econômico, os Institutos Federais dentro de sua missão, assumem promover a educação profissional e tecnológica, por meio do ensino, pesquisa e extensão, visando o desenvolvimento social e econômico das regiões. Como mencionado na Lei nº 11.892/08 e em seu Estatuto. Art.6º:

Art. 6º IV - orientar sua oferta formativa em benefício da consolidação e fortalecimento dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais, identificados com base no mapeamento das potencialidades de desenvolvimento socioeconômico e cultural no âmbito de atuação do Instituto Federal.

Ainda sobre o turismo como atividade econômica, Mariana Aldrighi apresenta a seguinte observação:

Como atividade econômica, o turismo enquadra-se no setor de serviços, e atualmente ocupa uma posição bastante expressiva na economia brasileira, tendo gerado milhares de empregos diretos e indiretos, e possibilitando o desenvolvimento de cidades e regiões, melhorando a qualidade de vida de seus habitantes. (2007, p. 12)

Diante destas situações, o curso **FIC Serviços em Meios de Hospedagens** se justifica pela necessidade de qualificar os recursos humanos envolvidos com meios de hospedagem no município. No caso da hotelaria a qualidade não está só atrelada a infraestrutura dos estabelecimentos, mas principalmente ao fator humano que tornou e se torna cada vez mais importante para o crescimento dos meios de hospedagem, garantindo assim o sucesso dos empreendimentos.

Urupema entre sua infraestrutura de hospedagem apresenta hotéis, pousadas e “hospedagens residências” denominadas no município como “pousadas alternativas” ou ainda pelo sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem “cama e café”. Em Urupema a hospedagem alternativa vem complementar a oferta de leitos no município. E esta forma de hospedagem, apresenta-se com a mais preocupante no que se refere a profissionalização e qualificação para a prestação dos serviços hoteleiros.

29 Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:

O Câmpus Urupema tem seu itinerário formativo em Recursos Naturais e Produção de Alimentos, porque as principais fontes de economia de Urupema advêm da atividade agropecuária (maçã, batata, moranga), pecuária de corte e leite, produção de produtos orgânicos e truticultura.

Porém, como alternativa econômica o turismo apresenta grande potencial de desenvolvimento no município, com belezas naturais, clima frio, possibilidades para esportes de

aventura, observação de aves, são algumas das atrações que podem ser ofertadas na cidade.

Diante desta oportunidade o curso FIC Serviços em meios de hospedagem colabora capacitando um setor de grande importância no desenvolvimento da atividade turística.

30 Frequência da oferta:

Conforme demanda.

31 Periodicidade das aulas:

Dois encontros semanais, com 3 horas de duração.

32 Local das aulas:

Campus avançado Urupema

33 Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:

Semestre letivo	Turno	Turmas	Vagas	Total de Vagas
Conforme demanda	Noturno	1	20	20

34 Público-alvo na cidade/região:

O curso procura atingir os colaboradores envolvidos com a atividade hoteleira na região, os moradores que abrem suas portas para receber turistas nas chamadas hospedagens alternativas e alcançar também os interessados pela atividade, futuros trabalhadores e futuros empreendedores que procuram conhecer melhor a hotelaria.

35 Pré-requisito de acesso ao curso:

Para se inscrever no curso, os interessados devem ser alfabetizados e ter completado 16 anos até a data da matrícula.

36 Forma de ingresso:

A seleção será realizada por meio de sorteio.

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

Não se aplica.

38 Corpo docente que atuará no curso:

Nome	Formação
Adriana Murara Silva	Bacharel em turismo e hotelaria e Especialização em administração
Evelise Zerger	Graduação em gastronomia e Especialização em Docência em Gastronomia