



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA

Aprovação do curso e Autorização da oferta

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO Formação Continuada em Recepcionista de Eventos no âmbito do PRONATEC – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego.

Parte 1 (solicitante)

DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

1 Campus:

Florianópolis-Continente

2 Endereço/CNPJ/Telefone do campus:

Rua 14 de julho, 150, Coqueiros, Florianópolis/SC. CEP: 88075-010

Telefone: (48) 3877- 8419

CNPJ: 11.402.887/0001-60

3 Departamento:

Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão (DEPE/CFC)

4 Há parceria com outra Instituição?

Não.

DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

11 Nome do responsável pelo projeto: Elizabethe Costa França

12 Contatos: elizabethe.franca@ifsc.edu.br/ (48) 3877- 8419

Parte 2 (aprovação do curso)

DADOS DO CURSO

13 Nome do curso:

Recepcionista de Eventos

14 Eixo tecnológico:

Turismo, Hospitalidade e Lazer.

15 Forma de oferta:

Formação Continuada.

16 Modalidade:

Presencial no âmbito do Pronatec.

17 Carga horária total:

160 horas

PERFIL DO CURSO

18. Justificativa do curso:

Santa Catarina é um dos estados brasileiros mais procurados por turistas nacionais e estrangeiros. Neste contexto Florianópolis contribui com um litoral privilegiado, com praias cobiçadas e um povo hospitaleiro. Paralelo a estes atrativos, o turismo de eventos vem se configurando como uma atividade importante, pois possui equipamentos arrojados e eficientes, possibilitando a capital catarinense sediar com sucesso todos os tipos de eventos.

A projeção de Florianópolis como turismo de eventos tem gerado excelentes resultados. Atualmente ocupa a quarta posição entre as cidades brasileiras que mais recebeu eventos internacionais em 2009¹, sendo o primeiro destino do sul do País. Igualmente a cidade foi contemplada em diversas edições do Prêmio Caio, maior referência e mais importante premiação nacional na área de eventos. Portanto, Florianópolis está se consolidando no mercado nacional e também internacional de eventos, gerando credibilidade e divulgando o Destino.

Paralelamente a estes eventos de grande porte, a realização de eventos de pequeno e médio porte é muito intensa, considerando-se que muitas são as áreas de interesse. A recepção faz-se necessária tanto no contexto de eventos empresariais como sociais, esportivos, formaturas, culturais, científicos, governamentais, entre outros.

Este resultado exige qualificação na infra-estrutura e nos serviços oferecidos e este público, que é muito exigente. Órgãos como o *Convention & Visitors Bureau* e associações da área, Centros de convenções, instituições de ensino e o suporte de empresas do segmento, devem atuar alinhados para o desenvolvimento e fortalecimento do turismo e investindo no *trade* em serviços e produtos. Tudo isto exige uma mão-de-obra mais qualificada e preparada para receber um perfil diferenciado de turista.

Neste sentido, O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina – Campus Florianópolis Continente, no âmbito do Pronatec- Programa Nacional e Acesso ao Ensino Técnico e Emprego primando pela democratização do acesso a cursos de qualificação profissional, oferece gratuitamente o Curso de Formação Inicial e Continuada em Recepcionista de eventos. Este profissional, pela sua relevante atuação nas mais diversas tipologias de eventos, necessita de qualificação específica para atender a demanda deste mercado.

Uma cidade com profissionais capacitados e qualificados, além de oportunizar o fortalecimento do destino, oportuniza também uma melhor empregabilidade aos mesmos. Naturalmente este fator impactará na qualidade de vida destes atores, estimulando seu desenvolvimento individual e da sociedade onde está inserido. Desta forma o IFSC Florianópolis Continente no âmbito do Pronatec cumpre seu papel social e de formação de qualidade.

REFERÊNCIAS:

ANDRADE, M. M. de; MEDEIROS, J. B. **Comunicação em Língua Portuguesa**. São Paulo: Atlas, 2010.

BETEGA, Maria Lúcia. **Eventos e Cerimonial**: simplificando as ações. 4 ed. 2006.

BRASIL. Presidência da República: Casa Civil. **Manual da Presidência da República**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/manual/ManualRedPR2aEd.PDF>. Acesso em: 03 nov. 2010

BRITTO, Janaína; FONTES, Nena. **Estratégias para eventos**: uma ótica do marketing e do turismo. São Paulo: Aleph, 2002.

CRUZ, Décio torres. **Inglês para o turismo e hotelaria**. São Paulo: Disal, 2005.

Dicionário Escolar da Língua Portuguesa. Academia Brasileira de Letras. 2. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008.

EMEDIATO, W. **A fórmula do texto**: redação, argumentação e leitura. São Paulo: Geração Editorial, 2007.

FREITAS, Maria Iris Teixeira. **Cerimonial e Etiqueta**. Ritual das Recepções. 2. Ed. Belo Horizonte: Uma Editora, 2002.

GIACAGLIA, Maria Cecília. **Organização de eventos**: teoria e prática. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GOLD, M. **Redação empresarial**: escrevendo com sucesso na era da globalização. São Paulo: MAKRON Books, 2009.

GOMES, Sara. **O Mestre de Cerimônias**. Luz, Câmera, Ação...Senhoras e Senhores. Brasília: LGE Editora, 2007.

KALIL, Glória. **Alô, chicks!** Rio de Janeiro: Ediouro, 2007

LUKOVER, Ana. **Cerimonialista e Mestre de Cerimônias**. São Paulo: Contexto, 2003

LUZ, Olenka Ramalho. **Cerimonial, Protocolo e etiqueta**: introdução ao cerimonial do Mercosul: Argentina e Brasil. São Paulo: Saraiva, 2005.

PAIVA, Hélio Afonso Braga de; NEVES, Marcos Fava. **Planejamento estratégico de eventos**: como organizar um plano etratégico para eventos turíticos e empresas de eventos. São Paulo: Atlas, 2008.

19. Objetivos do curso:

Objetivo Geral:

Qualificar profissionais aptos a desempenhar a função de recepcionista de eventos, com perfil, postura e habilidades exigidas pela demanda deste mercado.

Objetivos específicos:

Operacionalizar os diversos serviços prestados na recepção de eventos, com domínio das técnicas pertinentes a área;

Atender com presteza o público em geral e;

Desenvolver suas atividades de recepcionista com responsabilidade e profissionalismo.

PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

20. Competências gerais:

- Executar o receptivo dos eventos, conforme as diversas tipologias;
- Atuar na operacionalização do cerimonial e protocolo, no diversos tipos de eventos;
- Portar-se de acordo com as habilidades necessárias a Recepção de Eventos, desenvolvendo sua função com a qualidade máxima;
- Recepcionar e atender participantes de eventos nacionais e internacionais na secretaria, no estande ou em outro espaço de evento;
- Auxiliar o promotor do evento em atividades relacionadas ao planejamento e execução das diversas tipologias de eventos;
- Comunicar-se com participantes nacionais e internacionais de acordo com a norma culta, utilizando as técnicas de comunicação verbal e redação com segurança;
- Atuar individualmente ou em equipe de forma disciplinada, pró-ativa, cortês, responsável e ética.

21. Áreas de atuação do egresso:

A presente Formação Continuada aprimora e fortalece o segmento da hospitalidade proporcionando qualidade a prestação de serviços não só no setor hoteleiro mas também no que tange a prestação de serviços no setor de Turismo, Hospitalidade e Lazer.

ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

22 Matriz curricular:

A organização curricular prioriza a dinâmica de participação dos alunos em diferentes contextos e situações que simulam vivências no campo profissional. Assim, o currículo está organizado tendo em vista a real necessidade de melhor capacitar pessoas para o trabalho, especialmente no que diz respeito a sua atuação profissional. Desta forma, as atividades práticas e teóricas serão desenvolvidas considerando as vivências profissionais, respeitando a diversidade dos discentes, e atendendo às exigências do mercado de trabalho, na área de eventos.

O Curso terá duração de 160 horas. As unidades curriculares e seus respectivos conteúdos, competências e habilidades são apresentados nos quadros a seguir.

23. Componentes curriculares:

Componente curricular	Fundamentos de Eventos, Cerimonial e Protocolo
Carga Horária	30h
HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Classificar eventos de acordo com a sua natureza, identificando seus tipos; • Identificar as diferentes etapas do planejamento e da organização de um evento; • Auxiliar na operacionalização do cerimonial e do protocolo de diferentes eventos; • Auxiliar na montagem da mesa de autoridades, disposição de bandeiras e uso dos símbolos nacionais; • Auxiliar nos procedimentos efetuados pelo mestre de cerimônias. 	
CONHECIMENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos, classificação e tipologias de Eventos; Fundamentos do Cerimonial e Protocolo; Normas do cerimonial público e privado; • Montagem de mesas diretivas e uso dos símbolos nacionais; • Projeto de eventos; • Mercado de trabalho em Eventos; Instituições parceiras na área de eventos; Fundamento de hospitalidade em eventos. 	
BIBLIOGRAFIA	
<p>BRITTO, Janaína; FONTES, Nena. Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo. São Paulo: Aleph, 2002.</p> <p>PAIVA, Hélio Afonso Braga de; NEVES, Marcos Fava. Planejamento estratégico de eventos: como organizar um plano estratégico para eventos turísticos e empresas de eventos. São Paulo: Atlas, 2008.</p> <p>FREITAS, Maria Iris Teixeira. Cerimonial e Etiqueta. Ritual das Recepções. 2. Ed. Belo Horizonte: Uma Editora, 2002. LUZ, Olenka Ramalho. Cerimonial, Protocolo e etiqueta: introdução ao cerimonial do Mercosul: Argentina e Brasil. São Paulo: Saraiva, 2005.</p>	

Componente curricular	Postura Profissional
Carga Horária	20h
HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar-se com a segurança diante das exigências do contexto; • Desenvolver uma postura e apresentação pessoal pertinente ao exercício da função; 	

- Utilizar regras de comportamento que orientem as relações e ações em todos os níveis de trabalho;
- Atuar com ética mantendo com os diversos públicos relações justas e aceitáveis.

CONHECIMENTOS

- Perfil da recepcionista de eventos;
- Postura e apresentação pessoal;
- Ética profissional;
- Etiqueta no trabalho e à mesa;
- Entrevista para seleção de trabalho;
- Relacionamentos da recepcionista (contrantes, clientes, público em geral...).

BIBLIOGRAFIA

KALIL, Glória. **Alô, chicks!** Rio de Janeiro: Ediouro, 2007.

RIBEIRO, Célia. **Etiqueta no século XXI**. 2 ed. Porto Alegre: L&PM, 2005.

VIEIRA, Elenara Vieira de; CÂNDIDO, Índio. **Recepcionista de Eventos: organização e técnica para eventos**. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

Componente curricular	Planejamento e Execução em Recepção
Carga Horária	48h
HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Desempenhar os serviços do receptivo com eficiência; Auxiliar a promotora de eventos na operacionalização destes; • Utilizar corretamente os formulários de controle dos eventos; • Identificar formas de atuação na área; • Conhecer os valores praticados no mercado e elaborar planilha própria para cobrar pelos serviços prestados. 	
CONHECIMENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Fases do planejamento de um evento; • Atribuições das comissões, especialmente da Secretaria Executiva e apoio ao cerimonial; • Serviços de recepção em diversos eventos; • <i>Check-list</i> para eventos; • Dicas profissionais (ambientação); Execução dos serviços; • Contratação e cobrança pelos serviços. 	

BIBLIOGRAFIA

BETEGA, Maria Lúcia. **Eventos e Cerimonial**: simplificando as ações. 4 ed. 2006.

GIACAGLIA, Maria Cecília. **Organização de eventos**: teoria e prática. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

VIEIRA, Elenara Viera de; CÂNDIDO, Índio. **Recepcionista de eventos**: organização e técnica para eventos. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

Componente curricular	Linguagem e Comunicação
Carga Horária	27h
HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none">• Aplicar princípios e noções da redação técnica;• Adotar regras do uso de formas de tratamento;• Adequar a linguagem à situação de comunicação, evitando o uso de chavões e construções impróprias para a atividade de Recepção de eventos.	
CONHECIMENTOS	
<ul style="list-style-type: none">• Linguagens e língua: produção escrita e oral;• Processos comunicativos na recepção de eventos;• Produção textual de documentos no âmbito profissional;• Uso da língua de acordo com a norma padrão.	
BIBLIOGRAFIA	
ANDRADE, M. M. de; MEDEIROS, J. B. Comunicação em Língua Portuguesa . São Paulo: Atlas, 2010.	
Dicionário Escolar da Língua Portuguesa. Academia Brasileira de Letras. 2. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008.	
EMEDIATO, W. A fórmula do texto : redação, argumentação e leitura. São Paulo: Geração Editorial, 2007.	
GOLD, M. Redação empresarial : escrevendo com sucesso na era da globalização. São Paulo: MAKRON Books, 2009.	

Componente curricular	Inglês Aplicado
Carga Horária	35h
HABILIDADES	

- Alfabeto;
- Saudações e apresentação pessoal; Formas de tratamento;
- Programação: horários e localização de espaços; Atendimento telefônico;
- Descrição da cidade.

CONHECIMENTOS

- Saudar e encaminhar o participante internacional;
- Apresentar o evento, sua programação, infra-estrutura e logística;
- Fazer o atendimento telefônico sobre a participação no evento (inscrições, valores, materiais, certificados, etc.);
- Fornecer informações sobre o destino do evento: transporte, hospedagem, refeições, pontos turísticos, etc.

BIBLIOGRAFIA

CRUZ, Décio torres. **Inglês para o turismo e hotelaria**. São Paulo: Disal, 2005.

SCHUMACKER, Cristina. **Inglês para turismo e hotelaria: a comunicação essencial para o dia-a-dia**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2011.

METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

24. Avaliação do processo de ensino e aprendizagem:

A avaliação por competência orientará os professores e alunos neste curso. Entende-se que desta forma o aluno será “visto” como um todo, observando-se seu crescimento pessoal e profissional, agindo individualmente ou em grupo.

As competências comportamentais e técnicas serão analisadas neste momento. Neste contexto serão consideradas as atitudes relacionadas:

- Assiduidade e pontualidade às aulas;
- Postura e apresentação profissional;
- Agir com responsabilidade no âmbito escolar;
- Cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos;
- Contribuir para as aulas com interesse, iniciativa e empenho;
- Pró-atividade buscando conhecimentos complementares aos propostos durante as aulas;
- Outros conforme os instrumentos de avaliação de cada Componente Curricular.

O resultado da avaliação, conforme art. 167 do RDP, será registrado por valores inteiros de 0 (zero) a 10 (dez).

O valor mínimo para aprovação em um componente curricular é 6 (seis).

Ao aluno que obtiver frequência menor que 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária estabelecido no PPC para o componente curricular será atribuído o resultado 0 (zero).

O registro parcial de cada componente curricular será realizado pelo professor no diário de classe em valores inteiros de 0 (zero) a 10 (dez).

O resultado final dependerá da análise do conjunto de avaliações, suas ponderações e as discussões do conselho de classe final.

A avaliação será realizada, em cada componente curricular, em cumprimento dos objetivos/competências propostos no plano de ensino

O registro, para fins de documentos acadêmicos, será efetivado ao final do curso, apontando a situação do aluno no que se refere à constituição de competências. Para tanto, a nomenclatura será:

A - (Aprovado): quando o aluno tiver obtido as competências;

R - (Reprovado): quando o aluno não tiver obtido as competências.

A recuperação de estudos deverá compreender a realização de novas atividades pedagógicas, no decorrer do período do próprio curso (proposta pelo professor do Componente Curricular), que possam promover a aprendizagem, tendo em vista o desenvolvimento das competências. Ao final dos estudos de recuperação o aluno será submetido à avaliação, cujo resultado será registrado pelo professor.

25. Metodologia:

Nas competências e habilidades estabelecidas para o curso, observam-se as que são de caráter específico e as que são de caráter generalista. Desta forma, a metodologia contemplará maneiras de construção de ambas, por meio e atividades teórico-práticas. Esta construção será orientada pelo conteúdo do curso, detalhado nos quadros que apesentam as unidades curriculares.

As estratégias pedagógicas serão desenvolvidas em sala de aula, auditório e outros ambientes pertinentes à recepção de eventos. Serão utilizadas diferentes situações de aprendizagem, como aula expositiva dialogada, aulas em laboratório de informática, aulas práticas, estudo de textos e cases, simulação de eventos, bate papo com profissionais da área, análise de situações-problema, entre outros. Desta forma pretende-se desenvolver habilidades motoras, cognitivas e afetivas.

Serão realizadas aulas práticas, especialmente voltadas para o uso de símbolo nacionais, participação em eventos diversos, auto-maquilagem (por meio de parceria com

empresa da área) desfile de diferentes tipos de trajes, simulação de receptivo de eventos planejada e operacionalizada pelos alunos. As aulas práticas serão desenvolvidas sempre num período de quatro horas, podendo ser realizadas fora do cronograma das aulas e em local combinado junto aos alunos, com antecedência.

Serão realizadas visitas de campo e ambientações, para possibilitar a vivência prática dos alunos. Desta forma, a partir de “erros e acertos” nas aulas, os mesmos atuarão com mais segurança quando estiverem sem a supervisão do professor e da escola, em situações de trabalho.

As atividades propostas serão desenvolvidas individualmente e/ou em grupos, sempre com orientação do professor do Componente Curricular. Desta forma os alunos poderão vivenciar situações em que atuarão sozinhos ou com mais profissionais, dependendo do porte do evento que está sendo planejado.

A divulgação deste curso será realizada na grande Florianópolis, buscando atingir especialmente o público-alvo nos Municípios de Florianópolis, Palhoça e São José. No entanto serão aceitas inscrições de alunos dos demais Municípios da região, pois esta é a primeira oferta de capacitação para a função, no âmbito do Pronatec, possibilitando a contratação de profissionais de toda a região para atuar em Florianópolis, Palhoça e São José.

ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO

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

Para as aulas teóricas serão utilizadas salas de aula sugeridas pelos demandantes e no Campus Florianópolis-Continente complementando com a Sala de Informática, auditório e a Biblioteca. Serão utilizados quadro branco/negro, mesas, cadeiras, projetor multimídia e caixas de som. Será utilizada a máquina copadora do Campus para a produção e reprodução de material didático.

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

Área	CH	Curso
Fundamentos de Eventos, Cerimonial e Protocolo	30	Recepcionista de Eventos
Postura Profissional	20	
Planejamento e Execução em Recepção	48	
Linguagem e Comunicação	27	
Inglês Aplicado	35	

Parte 3 (autorização da oferta)

28. Justificativa para oferta neste Campus:

A presente formação continuada configura-se como uma qualificação profissional para aperfeiçoamento de profissionais do Eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer no âmbito do Pronatec– que atuam ou que pretendem atuar na função de recepcionista de eventos. Este profissional, pela sua relevante atuação nas mais diversas tipologias de eventos, necessita de qualificação específica para atender a demanda deste mercado.

Neste sentido, O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina – Campus Florianópolis Continente, primando pela democratização do acesso a cursos de qualificação profissional, oferece gratuitamente através do Pronatec- Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego, o Curso de Formação Inicial e Continuada em Recepcionista de eventos.

29. Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:

Como se trata de uma formação continuada dentro do Eixo Tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer, o curso absorve alunos de outras formações do CTE/IFSC, desde que haja correlação com o guia de Cursos FIC-Pronatec, quando necessário.

30. Frequência da oferta:

Conforme demanda.

31. Periodicidade das aulas:

Semanal, com até 2 (dois) encontros semanais de 3h de duração cada.

32. Local das aulas:

A realização das aulas será preferencialmente em instituições indicadas pelos demandantes, devido o curso ser ofertado no âmbito do Pronatec ou no Campus Florianópolis-Continente.

33. Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:

Semestre letivo	Turno	Turmas	Vagas	Total de vagas
2015/2	Noturno	1	20	20 vagas

34. Público-alvo na cidade/região:

Este curso atenderá o Público previsto na Lei 12 513/2011 e demais regulamentações estabelecidas pelo Ministério da Educação para o PRONATEC.

35. Pré-requisito de acesso ao curso:

Ensino Fundamental II Completo (6° ao 9°).

36. Forma de ingresso:

O ingresso se dará de acordo com a legislação do PRONATEC. Os alunos serão selecionados pelos Demandantes do Programa.

37 Corpo docente que atuará no curso:

Os profissionais serão selecionados através de edital público.