



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Belo Horizonte

26 de agosto de 2013

Sumário

1 – IDENTIFICAÇÃO.....	3
2. DADOS GERAIS DO CURSO	3
3. JUSTIFICATIVA	4
4. OBJETIVOS DO CURSO	4
5. PÚBLICO-ALVO	4
6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO.....	5
7. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO.....	5
8. DIFERENCIAIS DO CURSO	5
9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO	6
10. MATRIZ CURRICULAR	6
11. EMENTÁRIO	6
12. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS	9
13. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO.....	10
14. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO	11
15. INFRAESTRUTURA	11
16. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE.....	11
17. CERTIFICAÇÃO.....	12
18. BIBLIOGRAFIA	12

**PROJETO PEDAGÓGICO
RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

1 – Identificação

Dados da Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais			
CNPJ	10.626.896.0001/72		
Razão Social	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais		
Endereço: Av. Professor Mário Werneck, 2590			
Bairro: Buritis	Cidade: Belo Horizonte	Estado: Minas Gerais	CEP: 30575-180
Telefone: (31) 2513-5222	Fax: -	Site da Instituição: www.ifmg.edu.br	

Nome do Reitor: Caio Mário Bueno Silva			
Campus ou unidade de ensino que dirige: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais			
Identidade: M1132560 - SSPMG	Matrícula SIAPE: 0272524		
Endereço: Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590			
Cidade: Belo Horizonte	Bairro: Buritis	Estado: MG	CEP: 30575-180
Telefone celular: -----	Telefone comercial (31) 2513- 5103	Endereço eletrônico (e-mail) gabinete@ifmg.edu.br	

Proponente: Cláudio Aguiar Vita			
Campus ou unidade de ensino onde está lotado Reitoria	Cargo/Função Coordenador Geral do Pronatec		
Matrícula SIAPE 1185537	CPF 564.558.796-00		
Endereço: Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590			
Cidade: Belo Horizonte	Bairro: Buritis	Estado: MG	CEP: 30575-180
Telefone celular (31) 9928-1550	Telefone comercial (31) 2513-5170	Endereço eletrônico (e-mail) claudio@ifmg.edu.br	

2. DADOS GERAIS DO CURSO

Nome do curso: Curso de formação inicial e continuada em RECEPCIONISTA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM
Eixo tecnológico: TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
Carga horária: 160 horas
Escolaridade mínima: Ensino Médio Incompleto
Classificação: (X) Formação inicial (X) Formação continuada
Número de vagas por turma: 20 a 40 (de acordo com a demanda)

Frequência da oferta do curso: de acordo com a demanda

Periodicidade das aulas: de acordo com o demandante

Modalidade da oferta : Presencial

Turno: de acordo com o demandante

3. JUSTIFICATIVA

O IFMG é uma instituição pública federal que tem como objetivo oferecer educação pública, gratuita e de qualidade, buscando o desenvolvimento social, tecnológico e econômico do país e da região.

Visando atender a demanda local e regional é que propomos o curso Recepcionista em Meios de Hospedagem.

4. OBJETIVOS DO CURSO

Objetivo Geral:

Qualificar o público alvo a recepcionar e acolher pessoas em meios de hospedagem. Formar profissionais aptos a operacionalizar os espaços e serviços do setor de recepção em meios de hospedagem.

Objetivos Específicos:

- Possibilitar ao aluno amplo conhecimento sobre a rotina e os procedimentos que envolvem os meios de hospedagem;
- Capacitar profissionais com visão ética que interfira na realidade socioeconômica local a partir de dois princípios: inclusão no mercado de trabalho e; qualificação do mercado turístico. Estes profissionais deverão estar aptos a desenvolver atividades da recepção hoteleira, tais como: acolhimento, comunicação interna, organização, orientação aos hóspedes;
- Capacitar e formar continuamente profissionais na área de Recepção em meios de hospedagem, fornecendo e atualizando seus conhecimentos ligados às tendências mercadológicas e ações práticas;
- Informar e preparar o indivíduo para exercer a arte de relacionar, atender e colaborar.
- Formar profissionais capazes de desenvolver trabalho com alto nível de profissionalismo e promover sua diferenciação no mercado turístico;
- Entender o panorama do mercado de hospedagem da atualidade e os principais termos utilizados na área;
- Compreender as principais funções relacionadas ao papel de um Recepcionista em meios de hospedagem;
- Assimilar e refletir sobre as regras de etiqueta e comportamento relacionadas à função.

5. PÚBLICO-ALVO

O curso de Recepcionista em meios de Hospedagem, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham o Ensino Médio Incompleto.

Respeitada a escolaridade mínima, o curso atenderá prioritariamente:

- I - estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;
- II - trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquicultores, extrativistas e pescadores;
- III - beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda entre outros que atenderem a critérios especificados no âmbito do Plano Brasil sem Miséria;
- IV - pessoas com deficiência;
- V - povos indígenas, comunidades quilombolas e outras comunidades tradicionais;
- VI - adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas;
- VII - públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa-Formação; e
- VIII - estudantes que tenham cursado o ensino médio completo em escola da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral.

Observações:

1ª) Consideram-se trabalhadores os empregados, trabalhadores domésticos, trabalhadores não remunerados, trabalhadores por conta-própria, trabalhadores na construção para o próprio uso ou para o próprio consumo, de acordo com classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), independentemente de exercerem ou não ocupação remunerada, ou de estarem ou não ocupados.

2ª) Os beneficiários (público-alvo) citados acima caracterizam-se como prioritários, mas não exclusivos, podendo as vagas que permanecerem disponíveis serem ocupadas por outros públicos.

3ª) As pessoas com deficiência terão direito a atendimento preferencial em relação as demais.

6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O profissional deverá desenvolver habilidades para recepcionar e atender diferentes públicos, com competência técnica, autonomia, criatividade e trabalho em equipe; Recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação; Efetuar 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.

7. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO

O profissional Recepcionista em Meios de Hospedagem executa suas atividades em hotéis, pousadas, resorts, flats, motéis, dentre outros estabelecimentos de hospedagem.

8. DIFERENCIAIS DO CURSO

Um diferencial do curso é a proposta didático-metodológica que é centrada na participação de quem aprende, valorizando-se suas experiências e expectativas para o mundo do trabalho, procurando focar o indivíduo como pessoa, observando-se todas as áreas da aprendizagem e

individualizando o processo ao máximo, para que todos possam participar.

9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO

O curso FIC de Recepcionista em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham escolaridade mínima, Ensino Médio Incompleto.

O acesso ao curso será acertado em comum acordo com os demandantes.

10. MATRIZ CURRICULAR

A matriz curricular do curso FIC Recepcionista em Meios de Hospedagem, na modalidade presencial, está organizada por componentes curriculares em regime modular, com uma carga horária total de 160 horas.

A hora aula do curso é definida como tendo 60 minutos de duração.

Vale salientar que os componentes curriculares que compõem a matriz estão articulados, fundamentados numa perspectiva interdisciplinar e orientados pelo perfil profissional de conclusão, ensejando uma formação técnico-humanística.

O quadro abaixo descreve a matriz curricular do curso e a seguir é apresentado as ementas.

Ord.	Componentes Curriculares	Carga Horária Total
1.	Fundamentos da Hospitalidade e do Turismo	30 h
2.	Operação de Recepção	40 h
3.	Relações Interpessoais e Imagem Pessoal	30 h
4.	Linguagem e Comunicação	30 h
5.	Técnicas de Dicção e Oratória Aplicadas ao recepcionista em meios de hospedagem.	30 h
CARGA HORÁRIA TOTAL		160 h

11. EMENTÁRIO

Disciplinas: Fundamentos da hospitalidade e do turismo	Carga horária: 30h
Ementa: Sistematizar as informações sobre os atrativos e os serviços da destinação turística para o atendimento do hóspede, aplicando os conceitos de turismo e hospitalidade. Conceito e abrangência do turismo e da hospitalidade. Terminologia de turismo e hospitalidade. Visão sistêmica do turismo. Segmentação turística; turismo social e inclusivo. Políticas públicas de turismo. Evolução e características dos meios de hospedagem: serviços da hotelaria e seus diferenciais; tipologia hoteleira. Turismo e estrutura local: roteiros, serviços, atrativos regionais.	
Bibliografia:	

ANDRADE, José Vicente. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Editora Ática, 2004.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 12 ed. São Paulo: Editora SENAC 6 SP, 2007.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Barueri, SP: Manole, 2003.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo Básico**. 7 e. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2004.

YOUELL, Ray. **Turismo: uma introdução**. São Paulo: Contexto, 2002.

WALKER, John. **Introdução à Hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2002.

Disciplinas: Operação de recepção	Carga horária: 40h
<p>Ementa: Planejar a operação do setor de recepção; Executar a gestão operacional e de controles do setor. Terminologia do setor. Técnicas de atendimento telefônico e pessoalmente. Requisitos básicos aos profissionais de recepção. Atribuições e responsabilidades. Procedimentos operacionais. Software aplicado. Auditoria noturna. Gerenciamento de rotinas. Operações complementares.</p>	
<p>Bibliografia: CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. 9 ed. Caxias do Sul, RS : EDUCS, 2003. _____. Controles em hotelaria. 5 ed. Caxias do Sul, RS, 2005. DAVIES, Carlos Alberto. Cargos em Hotelaria. 3 ed. Caxias do Sul: Educs, 2004. _____. Manual de hospedagem : simplificando ações na hotelaria. 3 ed. Caxias do Sul, RS : EDUCS, 2007. ISMAIL, Ahmed. Hospedagem: Front Office e Governança. São Paulo: Thomson Pioneira, 2004. MARQUES, Albano. Manual de Hotelaria: políticas e procedimentos. 2 ed. São Paulo: Thex, 2004. TORRE, Francisco. Administração hoteleira : parte I – departamentos. São Paulo: Roca, 2001. VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.</p>	

Disciplinas: Relações Interpessoais e Imagem Pessoal	Carga horária: 30 h
<p>Ementa: Competência interpessoal. Importância do “feedback” nas relações humanas no trabalho. Participação no grupo: liderança e poder. Desenvolvimento humano, gerencial e organizacional. Consciência/alienação e ideologia. Abordagem das relações interpessoais nas organizações, abrangendo tópicos de organizações, comunicações e dinâmicas interpessoais. As ferramentas do marketing profissional. Os arquétipos profissionais: o perfil ideal de um(a) recepcionista de eventos. As modernas tendências do mercado de eventos. Estratégias do marketing a serviço da imagem do profissional de eventos. Atividades práticas e os fundamentos da ética e das normas da boa conduta profissional. Regras de etiqueta, segundo a natureza dos eventos.</p>	
<p>Bibliografia Básica: BOM SUCESSO, Edina de Paula. Trabalho e qualidade de vida. 1.ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997. BEKIN, Saul Faingaus. Endomarketing: como praticá-lo com sucesso. 1.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.</p>	

COIMBRA, Marcos. **Assassinatos na Hotelaria**, ou, como perder seu hóspede em 8 capítulos. Salvador: Casa da Qualidade, 1998.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **O melhor de Peter Drucker: obra completa**. São Paulo: Nobel, 2002.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**. 36.ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

MAGALHÃES, Celso. **Técnica da chefia e do comando**. 9.ed. Rio de Janeiro: IBGE, 1980.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. 9.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SILVA, João Martins da. **5S para praticantes**. 1.ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.

BRUM, Analisa de Medeiros. **Um olhar sobre o Marketing interno**. 3.ed. Porto Alegre: L&PM, 2000.

CATALDI, Maria José Giannella. **O stress no ambiente de trabalho**. 1.ed. São Paulo: LTr, 2002.

DEL PRETTE, Almir; DEL PRETTE, Zilda A. P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. 1.ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

FRITZEN, Silvino José. **Relações humanas interpessoais: nas convivências grupais e comunitárias**. 12.ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

CORTEZ, Edmundo Vieira. **A Magia do Marketing Pessoal**. São Paulo: Alaúde Editora, 2004.

MATARAZZO, Cláudia. **Etiqueta sem frescura**. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1995.

MINICUCCI, Agostinho. **Relações humanas: psicologia das relações interpessoais**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MOSCOVICI, F. **Razão & Emoção: A inteligência emocional em questão**. Salvador: Casa da Qualidade, 1997.

RABAGLIO, M. O. **Seleção por competência**. São Paulo: Educator, 2001.

RIBEIRO, Célia. **Boas maneiras & sucesso nos negócios: um guia prático de etiqueta para executivos**. 16 ed. Porto Alegre: L&PM, 1995.

Bibliografia complementar:

ARAÚJO, Maria Aparecida A. **Etiqueta empresarial: ser bem educado é...** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004

CALDERARO, Martha. **Etiqueta Social** – São Paulo, 1982.

CARVALHO, Marcelino. **Guia de Boas Maneiras**. Rio de Janeiro: Cia. Editora CIV., 1989.

CASTRO, Inês. **A Moda no Trabalho**. Editora Panda Books.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais e habilidades sociais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Vozes, 2008.

MATARAZZO, Cláudia. **Negócios, negócios, etiqueta faz parte**. São Paulo: Editora Melhoramentos, 2005.

RIBEIRO, Célia. **Etiqueta na prática: um guia moderno para as boas maneiras**. 11 ed. Porto Alegre: L&PM, 1992.

Disciplina: Linguagem e Comunicação	Carga horária: 30h
--	---------------------------

Ementa:

Usar a linguagem verbal e não verbal de forma adequada às situações comunicativas próprias dos espaços profissionais de serviços de governança em espaços hoteleiros. Linguagem e Comunicação no contexto da governança. Uso da língua coloquial e língua culta e a adequação à situação de comunicação. Linguagem verbal e linguagem corporal na oralidade. Gêneros textuais orais e escritos no contexto profissional: correspondência interna via e-mail, currículo, carta de apresentação e entrevista de emprego.

Bibliografia Básica:

GOLD, Miriam. **Redação empresarial: escrevendo com sucesso na era da globalização**. 3ª ed.

– São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

WEIL, Pierre; TOMPAKW, Ronald. **O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal**. 19.ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

ZANOTTO, Normelio. **Correspondência e redação técnica: coleção hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

Bibliografia Complementar:

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

CARNEGIE, Dale. **Como falar em público e influenciar pessoas no mundo dos negócios**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

MARTINS, Dileta Silveira; ZILBERKNOP, Lúbia Scliar. **Português instrumental: de acordo com as atuais normas da ABNT**. 29. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PERROTTI, Edna M. B. **Superdicas para escrever bem diferentes tipos de texto**. São Paulo: Saraiva, 2006.

PIMENTEL, Carlos. **A redação nos negócios**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

POLITO, Reinaldo. **Superdicas para falar bem em conversas e apresentações**. São Paulo: Saraiva, 2006.

WRIGHT, C.W. **Aprenda a falar em público**. Tradução de Luísa Ibañes. 3.ed. Rio de Janeiro: Record, 2000.

Disciplina: Técnicas de Dicção e Oratória Aplicadas ao recepcionista em meios de hospedagem.

Carga horária: 30 h

Ementa: Discursos e comunicados: aplicação de conhecimentos lingüísticos. Falas circunstanciais. Comunicação na dimensão vocal: técnicas de oratória. Volume, tonalidade, velocidade, pausas, dicção; postura, gestos, expressões faciais e equipamentos de ajuda; A utilização dos recursos audiovisuais.

Bibliografia Básica

DIAZ, B., JUAN, E. **Além dos meios de mensagens: introdução a comunicação como processo, tecnologia, sistema e ciência**. Petrópolis: Vozes, 1995.

PENTEADO, J.R.W. **Técnicas de comunicação humana**. São Paulo: Pioneira, 1990.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala**. Petrópolis: Vozes, 2004.

Bibliografia complementar:

BRASIL, André. **Fale bem, fale sempre**. São Carlos: RiMa, 2003.

ELTZ, F. **Qualidade na comunicação**. Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

JAKOBSON, Roman. **Lingüística e comunicação**. São Paulo: Cultrix, 2001.

KOCH, Ingedore G. Villaça. **Argumentação e linguagem**. São Paulo: Cortez, 2002.

PEASE, Allan & Bárbara. **Desvendando os segredos da linguagem corporal**. Rio de Janeiro.

12. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS

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:

- Envolver os alunos na avaliação de seu processo educativo visando uma tomada de consciência sobre o que sabem e o que precisam e/ou desejam aprender;
- 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;
- Contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos e seus conhecimentos prévios, sem perder de vista a (re)construção dos saberes;
- Problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes;
- Respeitar a cultura específica dos discentes, referente a seu pertencimento social, étnico-racial, de gênero, etário, religioso e de origem (urbano ou rural);
- 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;
- 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;
- Utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas;
- Adotar técnicas flexíveis de planejamento, prevendo 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.

13. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da aprendizagem ultrapassa a perspectiva da mera aplicação de provas e testes para assumir uma prática diagnóstica e processual com ênfase nos aspectos qualitativos. Para tanto, a avaliação deve se centrar tanto no processo como no produto.

Quando realizada durante o processo ela tem por objetivo informar ao professor e ao aluno os avanços, as dificuldades e possibilitar a ambos a reflexão sobre a eficiência do processo educativo, possibilitando os ajustes necessários para o alcance dos melhores resultados. Durante o processo educativo é conveniente que o professor esteja atento à participação efetiva do aluno através da observação da assiduidade, pontualidade, envolvimento nos trabalhos e discussões.

No produto, várias formas de avaliação poderão se somar, tais como trabalhos individuais e/ou em grupo; testes escritos e/ou orais; demonstração de técnicas em laboratório; dramatização; apresentação de trabalhos; portfólios; seminários; resenhas; autoavaliação, entre outros. Todos estes instrumentos são bons indicadores da aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de

habilidades e competências. Ressalta-se a importância de se expor e discutir os mesmos com os alunos no início de cada módulo

No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento.

A assiduidade diz respeito à frequência diária às aulas teóricas, práticas e aos trabalhos escolares. A mesma será registrada diariamente pelo professor, no Diário de Classe, por meio de chamada ou lista de presença.

O aproveitamento escolar será avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas.

A avaliação docente será feita, pelos alunos, por meio do preenchimento de formulário próprio ao final de cada módulo e autoavaliação.

14. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO

O aluno será considerado apto a qualificação e certificação desde que tenha aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) e frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento).

15. INFRAESTRUTURA

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: sala de aula com carteiras individuais para cada aluno, biblioteca, data show e banheiro masculino e feminino.

A biblioteca deverá estar equipada com o acervo bibliográfico necessário para a formação integral e específica do aluno e contemplando materiais necessários para a prática dos componentes curriculares.

Material necessário para o curso será disponibilizado aos alunos, tais como lápis, borracha, folha ofício, caderno, etc.

16. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE

O IFMG, por meio do Programa de Assistência Estudantil, irá conceder gratuitamente aos alunos: uniforme, material escolar, seguro escolar, auxílio financeiro para transporte e lanche, com a finalidade de melhorar o desempenho acadêmico e minimizar a evasão.

Visando ainda garantir a permanência e o êxito escolar, aos alunos que apresentarem dificuldade de aprendizagem será disponibilizado, pelos professores, apoio pedagógico.

Incentivar-se-á a montagem de grupos de estudos a fim de minimizar as dificuldades individuais encontradas no decorrer do processo de aprendizagem.

Caberá ao professor de cada componente curricular informar, ao serviço pedagógico, a relação de alunos infrequentes. Esses dados contribuirão para que essa equipe trace estratégias preventivas e de reintegração dos ausentes.

Vale ressaltar que durante todo o curso, os alunos serão motivados a prosseguir seus estudos por

meio dos demais cursos ofertados pelo IFMG.

17. CERTIFICAÇÃO

Após conclusão do curso, o estudante receberá o certificação de qualificação profissional em Recepcionista em Meios de Hospedagem, do eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, carga horária 160 horas.

18. BIBLIOGRAFIA

ARMANI, D. Como elaborar projetos? *Guia Prático para Elaboração e Gestão de Projetos Sociais*. Porto Alegre, Tomo Editorial, 2002.

BECHARA, Evanildo. *Moderna Gramática da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Lucena, 2002.

DISTRITO FEDERAL. BRASIL. SGA. *Manual de Normas e Procedimentos Administrativos do Governo do Distrito Federal*. Brasília, 2006.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Guia Pronatec de Cursos Fic**. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <http://pronatec.mec.gov.br/fic/>

_____. Congresso Nacional. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, **Diário Oficial da União**. Brasília, DF. Seção 01. Número 253, 30 de dezembro de 2008.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da Autonomia*. 15 ed. São Paulo, Brasiliense, 1998.

GABARDO, Maristella; MORAZ, Caterine Pereira. *Recepcionista – Apostila*. MEC. Instituto Federal do Paraná, 2012.

SILVA, Maurício. *O Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa*. São Paulo, Contexto, 2008.

VEIGA, Ilma Passos Alencastro. Inovações e Projeto Político-Pedagógico: uma relação regulatória ou emancipatória? **Caderno Cedes**, Campinas, v. 23, n. 61, p. 267-281, dezembro de 2003.