



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano  
Reitoria

## ATO AUTORIZATIVO

### Agente de Recepção e Reserva em meios de Hospedagem 160h - RET Eixo Tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer

- 1 - O presente parecer trata da análise técnica do Processo 23327.251363.2023-29 para implantação do Curso de Formação Inicial - Agente de Recepção e Reserva em meios de Hospedagem 160h - RET, a ser ofertado pela Reitoria.
- 2 - O presente processo apresenta as documentações exigidas na Resolução 23/2019 CONSUP, bem como atende as orientações para a criação das disciplinas. O processo também logrou aprovação do CEPE, Parecer **Parecer 28/2023 - OS-CEPE/IFBAIANO**. Portanto, não há óbice para a continuidade das etapas de implantação do referido curso;
- 3 - O curso encontra-se APROVADO.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Calila Teixeira Santos, PRO-REITOR(A) - CD2 - RET-PROEX**, em 03/07/2023 11:56:40.
- **Luis Henrique Alves Gomes, COORDENADOR(A) - FG1 - RET-CGQP**, em 28/06/2023 10:51:32.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 28/06/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifbaiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

**Código** 453820  
**Verificador:** d958de21ba  
**Código de Autenticação:**





**INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**

**PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO FIC  
FORMAÇÃO INICIAL**

**Agente de Recepção e Reserva em meios de Hospedagem  
160h**

**REITORIA**

**Salvador  
2023**



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

REITOR

Aécio José Araújo Passos Duarte

PRÓ-REITORA DE ENSINO

Cátia de Fátima Vilela

PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO

Calila Teixeira Santos

PRÓ-REITOR DE PESQUISA

Rafael Oliva Trocoli

PRÓ-REITORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Hildonice de Souza Batista

COORDENAÇÃO GERAL DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Luís Henrique Alves Gomes

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO/SISTEMATIZAÇÃO

Luís Henrique Alves Gomes

Leonara Ribeiro Julião dos Santos

Calila Teixeira Santos



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

## DADOS DA INSTITUIÇÃO

NOME	Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Baiano
CAMPUS	Reitoria
CNPJ	10.724.903/0001-79
ESFERA ADMINISTRATIVA	Federal
ENDEREÇO	Rua do Rouxinol, 115
CIDADE/UF/CEP	41720-052
TELEFONE	71 3186-0001
SITE DA INSTITUIÇÃO	<a href="http://www.ifbaiano.edu.br">www.ifbaiano.edu.br</a>
REITOR	Aécio José de Araújo Passos Duarte
PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO	Rafael Oliva Trocoli
COORDENADOR DO CURSO	A definir

## INFORMAÇÕES DO CURSO

PROPONENTE	Luís Henrique Alves Gomes
CARGO	Professor EBTT / Coordenador Geral de Qualificação Profissional
E-MAIL	<a href="mailto:luis.gomes@ifbaiano.edu.br">luis.gomes@ifbaiano.edu.br</a>
TÍTULO DO CURSO	<b>Agente de Recepção e Reserva em meios de Hospedagem 160h</b>
EIXO TECNOLÓGICO	Turismo, Hospitalidade e lazer
CARGA HORÁRIA	160 horas
MODALIDADE	Presencial
NÚMERO DE TURMAS	01
VAGAS POR TURMA	50 (máximo – de acordo com a capacidade operacional da unidade de ensino)
TEMPO DE DURAÇÃO DO CURSO	2 meses
TURNO DE OFERTA E HORÁRIO DAS AULAS	Matutino / Vespertino / Noturno
PERIODICIDADE DAS AULAS	2 a 5 encontros semanais
PÚBLICO-ALVO/ESCOLARIDADE MÍNIMA	O curso de <b>Agente de Recepção e Reserva em meios de Hospedagem 160h</b> é destinado a estudantes e/ou trabalhadores com Ensino



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

LOCAL DAS AULAS	Fundamental II completo. Unidades do IF Baiano ou instituição conveniada
FORMA DE INGRESSO	Seleção ou reserva de vagas para instituição conveniada
INSTITUIÇÃO DEMANDANTE/PARceria	Se aplicável via convênio

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO
  2. JUSTIFICATIVA
  3. OBJETIVOS (GERAL E ESPECÍFICOS)
    - 3.1. OBJETIVO GERAL
    - 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
  4. PÚBLICO-ALVO
  5. PERFIL DO EGRESSO
  6. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO
  7. AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM
  8. AVALIAÇÃO DO CURSO
  9. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR
    - 9.1. MATRIZ CURRICULAR
    - 9.2. EMENTÁRIO
  10. INFRAESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS
  11. RECURSOS HUMANOS
  12. CERTIFICAÇÃO
  13. ORÇAMENTO
- REFERÊNCIAS
- ANEXOS

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente documento constitui o Projeto Pedagógico do Curso **Agente de Recepção e Reserva em meios de Hospedagem 160h**, na modalidade

presencial, com carga horária total de 160 horas. O **Agente de Recepção e Reserva em meios de Hospedagem 160h** atende ao cliente que busca hospedagem, utilizando técnicas e tecnologias de atendimento e de vendas para melhorar a captação de reservas em meios de hospedagem, aplica técnicas de atendimento, qualifica, identifica e aborda o cliente, percebendo seus desejos e a potencialidade da venda, respeitando os padrões e as regras definidas pelo estabelecimento, recepciona e acolhe diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação, além de 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.

## 2. JUSTIFICATIVA

Os cursos de Formação Inicial são uma forma de oferta educativa, específica da educação profissional e tecnológica, que visa a qualificação e requalificação profissional. Neste caso, o curso de **Agente de Recepção e Reserva em meios de Hospedagem 160h** propõe a inserção de pessoas com ensino fundamental completo ao mercado de trabalho, promovendo uma formação profissional mais rápida e de qualidade, incentivando não só a qualificação para a busca de emprego na iniciativa pública e privada, mas também o empreendedorismo com a criação de pequenos negócios, fortalecendo a economia local.

Nesse contexto, o IF Baiano se insere como um grande fomentador de iniciativas para redução da desigualdade social e atendimento de cidadãos em situação de vulnerabilidade social.

A Portaria Interministerial no 17, de 17 de dezembro de 2013, orienta procedimentos para encaminhamento de trabalhadores beneficiários do seguro-desemprego para instituições que ofertam cursos de Formação Inicial ou Continuada. Desse modo, percebe-se que há uma preocupação do Estado Brasileiro em qualificar e requalificar os profissionais com a finalidade de



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

aumentar suas possibilidades de inserção ou reinserção no mercado de trabalho.

Assim, esse curso busca qualificar pessoas para os serviços de recepção e atendimento na indústria hoteleira, buscando eficiência para o gerenciamento de reservas e bem-estar de hóspedes.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. OBJETIVO GERAL

Formar profissionais aptos para agenciar recepção e reservas em meios de hospedagem, com qualidade técnica e ética para atuar na rede hoteleira.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formar e qualificar cidadãos para atuarem na recepção e acolhimento de hóspedes;
- Habilitar profissionais para realizar aplicar técnicas e tecnologias para gerenciar operações de hospedagem;
- Orientar o desenvolvimento para a rotina dos meios de hospedagem;
- Criar habilidades para gerenciar as operações financeiras das recepções de meios de hospedagem;;

### 4. PÚBLICO-ALVO

Pessoas que possuem no mínimo o ensino fundamental completo e 16 anos inteiros, preferencialmente que participam dos programas de inclusão produtiva do Governo Federal, com diagnóstico de vulnerabilidade social, e que almejam a

qualificação profissional, ou pessoas de instituições parceiras/conveniadas.

## 5. PERFIL DO EGRESSO

O profissional egresso estará apto a atender o cliente que busca hospedagem, utilizando técnicas e tecnologias de atendimento e de vendas, aplicando técnicas de atendimento. O Agente de Recepção e Reservas em Meios de Hospedagem está apto a recepcionar e acolher diferentes hóspedes/clientes por meio de diversos canais de comunicação, de modo a promover satisfação e garantir a qualidade e excelência no atendimento

## 6. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMO DE ACESSO AO CURSO

A escolaridade mínima exigida para ingresso no curso é ensino fundamental completo. O Processo Seletivo para o ingresso no curso, as técnicas e instrumentos utilizados para seleção de estudantes ficará a Pró-reitoria de Extensão e/ou instituição parceira/conveniada, se for o caso. O barema será definido de acordo com as necessidades de cada unidade do IF Baiano que ofertará o curso ou por instruções demandadas por instituições parceiras, se for o caso.

## 7. AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

A avaliação do processo de ensino aprendizagem deverá ser processual, em cada componente curricular com, no mínimo, 2 atividades avaliativas, compondo um total de até 10 (dez) pontos inteiros. É assegurado ao estudante, em cada componente curricular, a recuperação de aprendizagem compondo um total de



até 10 (dez) pontos inteiros, cuja nota final do curso poderá ser descartada ou compor uma média com a atividade de recuperação, a critério do ministrante do componente curricular. Os instrumentos avaliativos, bem como as metodologias a serem aplicadas ficam a critério do ministrante, conforme plano de ensino a ser entregue para a coordenação do curso ou instância equivalente. Recomenda-se a avaliação prática em detrimento da avaliação escrita.

## 8. AVALIAÇÃO DO CURSO

Para a avaliação do curso e da equipe técnica, será utilizado um questionário padrão desenvolvido pela PROEX. Além disso, a equipe técnica contará com assistência durante o curso para suprir as demandas do corpo discente.

## 9. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

### 9.1. MATRIZ CURRICULAR

Quadro 1- Matriz Curricular do Curso

<b>NÚCLEO BÁSICO</b>	
<b>COMPONENTE CURRICULAR/ (MÓDULO)</b>	<b>CARGA HORÁRIA (HORA RELÓGIO)</b>
Comunicação oral e escrita em Língua Portuguesa	20 h
Informática Básica	20 h
Fundamentos de Turismo e Hospitalidade	20h
<b>SUBTOTAL DA CARGA HORÁRIA DO NÚCLEO BÁSICO</b>	<b>60 h</b>
<b>NÚCLEO TECNOLÓGICO</b>	
Setor de Hospedagem	20h
Gestão de Qualidade em Meios de Hospedagem	20h
Operação de Recepção	20h
Prevenção de Acidentes em meios de Hospedagem	20h
Tópicos em Inclusão e Acessibilidade	20h



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

<b>SUBTOTAL DA CARGA HORÁRIA DO NÚCLEO TECNOLÓGICO</b>	<b>100h</b>
<b>CARGA HORÁRIA TOTAL DO CURSO</b>	<b>160 horas</b>

## 9.2. EMENTÁRIO

<b>COMPONENTE CURRICULAR:</b>	<b>Total de Horas</b>
<b>Comunicação oral e escrita em Língua Portuguesa</b>	<b>20h</b>
<b>EMENTA</b> Desenvolvimento da prática de comunicação verbal (leitura e escrita) e suas orientações, normas, diferenciações, subdivisões, características, qualidades e pronomes de tratamento com foco em mídias. Fundamentos da comunicação para conversação em público. Técnicas e estratégias de comunicação oral. A comunicação nos trabalhos de grupo. Soluções de problemas de comunicação empresarial/institucional, com foco em mídia. Redação empresarial/institucional: memorando; curriculum vitae; relatório.	
<b>REFERÊNCIAS</b> BRASIL, Presidência da República (2002). <b>Manual de redação da Presidência da República</b> . Brasília. Presidência da República.  CARNEIRO, A.D. <b>Redação em Construção</b> . 1.ed. São Paulo: Moderna, 1993.  GOLD, M. <b>Redação Empresarial: escrevendo com sucesso na era da globalização</b> . 3.ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2005.  MARCUSCHI, L. A. <b>Gêneros textuais: definição e funcionalidade</b> . In: DIONÍSIO, A.P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (Orgs.) <b>Gêneros Textuais e Ensino</b> . Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 2002.	

<b>COMPONENTE CURRICULAR:</b>	<b>Total de Horas</b>
<b>Informática Básica</b>	<b>20h</b>
<b>EMENTA</b> Conceitos Básicos e História da Informática; Partes básicas de um computador; Sistema Operacional Windows; Conceito de Internet (Ferramentas de busca,	



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

fóruns e Correio Eletrônico); Informática e Negócios.

#### REFERÊNCIA

BARNAVIEIRA, RODOLFO. **Introdução à Informática**. 1 a Edição. Livro Técnico, 2012.

FILHO, MARÇULA. **Informática: Conceitos e Aplicações**, 42ª Edição. Ética, 2013.

VELLOSO, Fernando. **Informática: Conceitos Básicos**. 102a Edição. Elsevier, 2017.

<b>COMPONENTE CURRICULAR:</b>	<b>Total de Horas</b>
<b>Fundamentos de Turismo e Hospitalidade</b>	<b>20h</b>
<b>EMENTA</b>	
Estudos dos fundamentos do turismo e hospitalidade como um princípio das relações humanas.	
<b>REFERÊNCIA</b>	
DIAS, Reinaldo. <b>Introdução ao Turismo</b> . 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.	
IGNARRA, Luiz R. <b>Fundamentos de Turismo</b> . 1 ed. São Paulo: Pioneira, 2003.	
CASTELLI, Geraldo. <b>Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços</b> . São Paulo: Saraiva, 2010.	

<b>COMPONENTE CURRICULAR:</b>	<b>Total de Horas</b>
<b>Sector de Hospedagem</b>	<b>20h</b>
<b>EMENTA</b>	
Noções de setorização em Meios de Hospedagem. Estrutura organizacional na hotelaria. Relações entre os setores.	



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

#### REFERÊNCIA

ALGRIGUI, Mariana. **Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira. 9 ed.** Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2003.

PETROCCHI, Mário. **Hotelaria: planejamento e Gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

COMPONENTE CURRICULAR:	Total de Horas
<b>Gestão de Qualidade em Meios de Hospedagem</b>	<b>20h</b>

#### EMENTA

Conceitos de qualidade. Ferramentas de qualidade. Certificado de qualidade.

#### REFERÊNCIA

CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. Editora Saraiva: São Paulo, 2006.

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da Qualidade Total**. Trad. Adalberto Guedes Pereira, Editora Nobel: São Paulo, 1994.

PETROCCHI, Mário. **Hotelaria: planejamento e Gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

COMPONENTE CURRICULAR:	Total de Horas
<b>Operação de Recepção</b>	<b>20h</b>

#### EMENTA

A operação do setor de recepção. Procedimentos operacionais e de controles do setor. Gerenciamento de rotinas. Terminologia do setor. Técnicas de atendimento telefônico e pessoalmente. Requisitos básicos aos profissionais de recepção. Atribuições e responsabilidades. Auditoria noturna. Operações



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

complementares.

#### REFERÊNCIA

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9 ed. Caxias do Sul RS: EDUCS, 2003.

\_\_\_\_\_. **Controles em Hotelaria**. 5 ed. Caxias do Sul, RS, 2005.

VIERA, Elenara e CANDIDO, Indio. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações de serviços**. Caxias do Sul,RS: EDUS, 2003.

#### COMPONENTE CURRICULAR:

Total de Horas

Prevenção de Acidentes em meios de Hospedagem

20h

#### EMENTA

Riscos e Perigos. As cinco categorias de Riscos Ocupacionais, a exposição aos agentes de risco, risco ergonômico, risco de acidentes, técnicas de combate a incêndios, produtos químicos perigosos, insalubridade e periculosidade.

#### REFERÊNCIA

**Segurança e Medicina do Trabalho**. 2º semestre – 16ª Edição. São Paulo: Editora Saraiva; 2015.

SPINELLI, Robson; BREVIGLIERO, Ezio; POSSEBON, José. **Higiene ocupacional: agentes biológicos, químicos e físicos**. 8ª edição. São Paulo: Editora SENAC, 2015.

BARSANO, Paulo Roberto; BARBOSA, Rildo Pereira. **Controle de Riscos – Prevenção de Acidentes no Ambiente Ocupacional**. 1ª Edição. São Paulo: Editora Érica, 2014.

#### COMPONENTE CURRICULAR:

Total de Horas

Tópicos em Inclusão e Acessibilidade

20h

#### EMENTA

Questões de inclusão e acessibilidade, buscando a compreensão das múltiplas áreas da vida de uma pessoa com deficiência, entendendo suas necessidades



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

nos contextos educacionais, profissionais, familiar e social, aplicadas ao setor de hospedagem.

#### **REFERÊNCIA**

BARROS, Cybelle Monteiro de. **Acessibilidade: orientações para bares, restaurantes e pousadas**. São Paulo, Senac: 2012.

CARVALHO-FREITAS, Maria Nivalda de; MARQUES, Antônio Luiz. **Trabalho e pessoas com deficiência: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico**. São Paulo, 2009.

REBELO, Paulo. **A pessoa com deficiência e o trabalho**. São Paulo, 2008.

## **10. INFRAESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS**

Para o funcionamento do curso, será necessário uma sala de aula equipada com projetor multimídia e quadro branco com pincel e apagador. Para as aulas práticas, a instituição deve buscar parcerias com locais de hospedagem ou montar espaços práticos para simulação de ambientes de hotelaria/hospedagem.

Além da infraestrutura da unidade, o IFBaiano deverá estabelecer parcerias empresas ou órgãos governamentais para algumas atividades práticas do curso.

## **11. RECURSOS HUMANOS**

O IF Baiano já possui expertise no eixo tecnológico no qual o curso está inserido. A equipe principal, responsável por parte dos componentes curriculares, possui formação nas áreas necessárias para a docência dos componentes curriculares elencados. A Pró-reitoria de Extensão possui o corpo técnico administrativo necessário para implantação do curso. O suporte de profissionais de laboratórios, informática ou biblioteca será dado por alguma unidade do IF



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Baiano que acolha parte das atividades práticas, ou pela instituição parceira ou conveniada.

## 12. CERTIFICAÇÃO

A certificação se dará ao final do curso para o estudante que obtiver nota igual ou superior a 6 (seis) pontos inteiros em todos os componentes curriculares, com frequência mínima de 75%, considerando todo o curso, conforme regulamentação vigente do IF Baiano.

## 13. ORÇAMENTO

O orçamento será feito de acordo com a necessidade e suporte de cada unidade que implantará o curso.

## REFERÊNCIAS

*BOCK, S.D. Orientação profissional: a abordagem sócio-histórica. São Paulo: Cortez, 2002.*

*BRASIL, Presidência da República. Manual de redação da Presidência da República. Brasília. Presidência da República, 2002.*

*BRASIL. Lei LDB: de diretrizes e bases da educação: lei n. 9.394/96. Apresentação Esther Grossi. 3. ed. Brasília: DP&A, 2000.*

BRASIL. Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996. Institui as Diretrizes e Base para a Educação Nacional. . Acesso em: 19 de setembro 2018.

BAHIA DE VALOR. Disponível em: <https://www.bahiadevalor.com.br/2021/08/bahia-tem-2970-milhoes-de-trabalhadores-na-informalidade/>

CHIAVENATO, Idalberto. Administração, teoria, processo e prática. São



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Paulo: Makron Books, 1994. MAXIMIANO, Antônio César. Introdução à Administração.

MORÁN, J. (2015). Mudando a educação com metodologias ativas. Coleção Mídias Contemporâneas. Convergências Midiáticas, Educação e Cidadania: aproximações jovens. Vol. II. Carlos Alberto de Souza e Ofélia Elisa Torres Morales (orgs.). PG: Foca Foto PROEX/UEPG.

PORTAL DO EMPREENDEDOR. Disponível em: [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br). SEBRAE/RS. Cartilha do microempreendedor individual. Porto Alegre: SEBRAE, 2014.

## ANEXOS

Não há.