



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE  
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

DELIBERAÇÃO Nº. 69/2013-CONSEPEX

Natal, 31 de outubro de 2013.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE, faz saber que este Conselho, no uso de suas atribuições e da competência delegada pela Resolução nº 96/2013-CONSUP, de 21 de dezembro de 2012, através de sua Câmara de Educação Técnica de Nível Médio, com fulcro na Deliberação nº 49/2012-CONSEPEX, de 14 de dezembro de 2012,

**CONSIDERANDO**

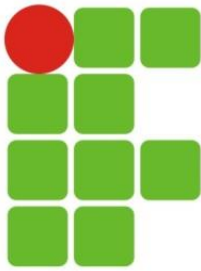
o que consta no Processo nº 23421.020943.2013-26, de 31 de julho de 2013,

**DELIBERA:**

**I – APROVAR**, na forma do anexo, o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada em Recepcionista, na modalidade presencial, a ser ofertado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC).

**II – AUTORIZAR** a criação do curso no âmbito deste Instituto Federal e seu funcionamento no *Campus* Natal-Cidade Alta.

  
BELCHIOR DE OLIVEIRA ROCHA  
Presidente



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
RIO GRANDE DO NORTE

*Projeto Pedagógico do Curso  
de Formação Inicial e Continuada  
ou Qualificação Profissional em*

# **RECEPCIONISTA**

*na modalidade presencial,  
no âmbito do PRONATEC*

[www.ifrn.edu.br](http://www.ifrn.edu.br)



*Projeto Pedagógico do Curso  
de Formação Inicial e Continuada ou  
Qualificação Profissional em*

# **RECEPCIONISTA**

*na modalidade presencial,  
no âmbito do PRONATEC*

*Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios*

**Belchior de Oliveira Rocha**  
REITOR

**José Ribamar Silva Oliveira**  
PRÓ-REITOR DE ENSINO

**Régia Lúcia Lopes**  
PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO

**José Yvan Pereira Leite**  
PRÓ-REITOR DE PESQUISA

**COMISSÃO DE ELABORAÇÃO/SISTEMATIZAÇÃO**

**Jean Flávio Pires**  
**Jean Francisco Gomes Da Silva**  
**Josiana Liberato Freire Guimarães**  
**Juliana Vieira de Almeida**  
**Kadydja Karla Nascimento Chagas**  
**Lerson Fernando dos Santos Maia**  
**Mara Beatriz Pucci de Mattos**  
**Maria Josely de Figueiredo Gomes**  
**Rosangela Alves Valim**

**COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA**

**Rodrigo Ramos**  
**Rosangela Alves Valim**

**REVISÃO TÉCNICO-PEDAGÓGICA**

**Ana Lúcia Pascoal Diniz**  
**Rejane Bezerra Barros**

**COLABORAÇÃO**

**Flávio Augusto Pereira Vale**  
**Guilherme Porfirio Penha**  
**Gustavo Moura Cavalcanti**  
**Jean Flávio Pires**  
**Jean Francisco Gomes Da Silva**  
**John Gessen Xavier Freitas**  
**Josiana Liberato Freire Guimarães**  
**Juliana Vieira de Almeida**  
**Kadydja Karla Nascimento Chagas**  
**Lerson Fernando dos Santos Maia**  
**Mara Beatriz Pucci de Mattos**  
**Maria Josely de Figueiredo Gomes**

**Rosangela Alves Valim**  
**REVISÃO LINGUÍSTICO-TEXTUAL**

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO</b>	<b>6</b>
<b>2. JUSTIFICATIVA</b>	<b>6</b>
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>7</b>
<b>4. REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO</b>	<b>7</b>
<b>5. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO DO CURSO</b>	<b>7</b>
<b>6. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR</b>	<b>8</b>
6.1. ESTRUTURA CURRICULAR	10
6.2. DIRETRIZES PEDAGÓGICAS	11
6.3. INDICADORES METODOLÓGICOS	11
<b>7. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM</b>	<b>12</b>
<b>8. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE ESTUDOS E DE CERTIFICAÇÃO DE CONHECIMENTOS</b>	<b>13</b>
<b>9. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS</b>	<b>14</b>
<b>10. PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO-ADMINISTRATIVO</b>	<b>14</b>
<b>11. CERTIFICADOS</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>166</b>
<b>ANEXO I – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO FUNDAMENTAL</b>	<b>177</b>
<b>ANEXO II – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO ARTICULADOR</b>	<b>188</b>
<b>ANEXO III – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO TECNOLÓGICO</b>	<b>23</b>

## APRESENTAÇÃO

O presente documento constitui o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Recepcionista, na modalidade presencial, no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e ao Emprego – PRONATEC. Este Projeto Pedagógico de Curso se propõe a contextualizar e a definir as diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito do Instituto Federal do Rio Grande do Norte.

Consustancia-se em uma proposta curricular baseada nos fundamentos filosóficos da prática educativa progressista e transformadora, nas bases legais da educação profissional e tecnológica brasileira, explicitadas na LDB nº 9.394/96 e atualizada pela Lei nº 11.741/08, e demais resoluções que normatizam a Educação Profissional brasileira, mais especificamente a que se refere à formação inicial e continuada ou qualificação profissional. O PRONATEC está fundamentado na Lei nº 12.513 de 26/10/2011. Trata-se de um conjunto de ações que visa apoiar a expansão, interiorização e a democratização da rede física de atendimento da educação profissional e tecnológica, bem como contribuir para a melhoria da qualidade do ensino médio público, por meio da articulação com a educação profissional e de formação inicial e continuada de trabalhadores.

Este curso de Formação Inicial e Continuada em Recepcionista, na modalidade presencial, aspira “uma formação que permita a mudança de perspectiva de vida por parte do aluno; a compreensão das relações que se estabelecem no mundo do qual ele faz parte; a ampliação de sua leitura de mundo e a participação efetiva nos processos sociais.” (BRASIL, 2009, p. 5). Dessa forma, almeja-se propiciar uma formação humana e integral em que o objetivo profissionalizante não tenha uma finalidade em si, nem seja orientado pelos interesses do mercado de trabalho, mas se constitui em uma possibilidade para a construção dos projetos de vida dos estudantes (FRIGOTTO, CIAVATTA e RAMOS, 2005).

Este documento apresenta, portanto, os pressupostos teóricos, metodológicos e didático-pedagógicos estruturantes da proposta do curso em consonância com o Projeto Político-Pedagógico Institucional. Em todos os elementos estarão explicitados princípios, categorias e conceitos que materializarão o processo de ensino e de aprendizagem destinados a todos os envolvidos nesta práxis pedagógica.

## **1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO**

O presente documento constitui o Projeto Pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Recepcionista, na modalidade presencial, no âmbito do PRONATEC.

## **2. JUSTIFICATIVA**

Em seu aspecto global, a formação inicial e continuada é concebida como uma oferta educativa – específica da educação profissional e tecnológica – que favorece a qualificação, a requalificação e o desenvolvimento profissional de trabalhadores nos mais variados níveis de escolaridade e de formação. Centra-se em ações pedagógicas, de natureza teórico-prática, planejadas para atender a demandas socioeducacionais de formação e de qualificação profissional. Nesse sentido, consolida-se em iniciativas que visam formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualização quanto aperfeiçoamento profissional a cidadãos em atividade produtiva ou não. Contemple-se, ainda, no rol dessas iniciativas, trazer de volta, ao ambiente formativo, pessoas que foram excluídas dos processos educativos formais e que necessitam dessa ação educativa para dar continuidade aos estudos.

Ancorada no conceito de politecnia e na perspectiva crítico-emancipatória, a formação inicial e continuada, ao se estabelecer no entrecruzamento dos eixos sociedade, cultura, trabalho, educação e cidadania, compromete-se com a elevação da escolaridade, sintonizando formação humana e formação profissional, com vistas à aquisição de conhecimentos científicos, técnicos, tecnológicos e ético-políticos, propícios ao desenvolvimento integral do sujeito.

A partir da década de noventa, com a publicação da atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/96), a educação profissional passou por diversas mudanças nos seus direcionamentos filosóficos e pedagógicos, passa a ter um espaço delimitado na própria lei, configurando-se em uma modalidade da educação nacional. Mais recentemente, em 2008, as instituições federais de educação profissional, foram reestruturadas para se configurarem em uma rede nacional de instituições públicas de Educação Profissional Tecnológica - EPT, denominando-se de Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Portanto, tem sido pauta da agenda de governo como uma política pública dentro de um amplo projeto de expansão e interiorização dessas instituições educativas.

Nesse sentido, o IFRN ampliou sua atuação em diferentes municípios do Estado do Rio Grande do Norte, com a oferta de cursos em diferentes áreas profissionais, conforme as necessidades locais.

No estado de Rio Grande do Norte, a oferta do Curso FIC em Recepcionista, na modalidade presencial, leva em consideração os aspectos socioeconômicos do setor de serviços existentes no Estado do Rio Grande do Norte. Dentre as diversas áreas de atuação no segmento da hospitalidade, optou-se

por uma formação em recepcionista geral voltada para as demandas internas da própria comunidade, visando minimizar os problemas relacionados à qualidade na prestação de serviços no setor de turismo e hospitalidade, como, recepção, acomodação e informações devem ser desenvolvidos por profissionais capazes de praticá-los com noções claras de ética e cidadania.

Nessa perspectiva, o IFRN propõe-se, através do PRONATEC, a oferecer o Curso de Formação Inicial e Continuada em Recepcionista, na modalidade presencial, por entender que estará contribuindo para a elevação da qualidade dos serviços prestados à sociedade, formando o Recepcionista, por meio de um processo de apropriação, difusão de produção de conhecimentos científicos e tecnológicos, capaz de contribuir com a formação humana integral e com o desenvolvimento socioeconômico da região articulado aos processos de democratização e justiça social.

### **3. OBJETIVOS**

O curso de Formação Inicial e Continuada em Recepcionista, na modalidade presencial, tem como objetivo geral proporcionar a atuação dos egressos como Recepcionista, uma ocupação prevista no Guia PRONATEC de Cursos FIC, priorizando-se a elevação da escolaridade.

Os objetivos específicos do curso compreendem:

- Atender com presteza o público em geral;
- Desenvolver suas atividades de recepcionista com responsabilidade e profissionalismo;
- Utilizar técnicas específicas para um atendimento eficiente e eficaz ao cliente.

### **4. REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO**

O curso FIC em Recepcionista, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que estejam cursando ou tenham concluído o ensino fundamental, de acordo com o Guia Nacional PRONATEC de Cursos FIC.

O acesso ao curso deve ser realizado por meio de processo de seleção, conveniado ou aberto ao público, para o primeiro módulo do curso.

### **5. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO DO CURSO**

O estudante egresso do curso FIC em Recepcionista, na modalidade presencial, deve ter demonstrado avanços na aquisição de seus conhecimentos básicos, estando preparado para dar continuidade aos seus estudos. Do ponto de vista da qualificação profissional, deve estar qualificado



para atuar de forma eficaz nas atividades relativas à área do curso desempenhando, com autonomia, suas atribuições, e com possibilidades de (re)inserção positiva no mundo trabalho.

Dessa forma, ao concluir a sua qualificação profissional, o egresso do curso de Recepcionista deverá demonstrar um perfil que lhe possibilite:

- Demonstrar capacidade de atender bem o cliente;
- Aplicar com responsabilidade e ética profissional os conhecimentos trabalhados em sala de aula para desenvolver as atividades de recepcionista;
- Utilizar as diversas linguagens de comunicação e tecnologias para prestar um atendimento de qualidade ao cliente.

Além das habilidades específicas da qualificação profissional, estes estudantes devem estar aptos a:

- adotar atitude ética no trabalho e no convívio social, compreendendo os processos de socialização humana em âmbito coletivo e percebendo-se como agente social que intervém na realidade;
- saber trabalhar em equipe; e
- ter iniciativa, criatividade e responsabilidade.

## 6. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

A organização curricular deste curso considera a necessidade de proporcionar qualificação profissional em Recepcionista. Esta formação está comprometida com a formação humana integral uma vez que propicia, ao educando, uma qualificação laboral relacionando currículo, trabalho e sociedade.

Dessa forma, com base nos referenciais que estabelecem a organização por eixos tecnológicos, os cursos FIC do IFRN estão estruturados em núcleos politécnicos segundo a seguinte concepção:

- **Núcleo fundamental:** compreende conhecimentos de base científica do ensino fundamental ou do ensino médio, indispensáveis ao bom desempenho acadêmico dos ingressantes, em função dos requisitos do curso FIC.
- **Núcleo articulador:** compreende conhecimentos do ensino fundamental e da educação profissional, traduzidos em conteúdos de estreita articulação com o curso, por eixo tecnológico, representando elementos expressivos para a integração curricular. Pode contemplar bases científicas gerais que alicerçam suportes de uso geral tais como tecnologias de informação e comunicação, tecnologias de organização, higiene e segurança no trabalho, noções básicas sobre o sistema da produção social e relações entre tecnologia, natureza, cultura, sociedade e trabalho.

- **Núcleo tecnológico:** compreende conhecimentos de formação específica, de acordo com o campo de conhecimentos do eixo tecnológico, com a atuação profissional e as regulamentações do exercício da profissão. Deve contemplar outras disciplinas de qualificação profissional não contempladas no núcleo articulador.

A Figura 1 apresenta a representação gráfica do desenho e da organização curricular dos cursos FIC de qualificação profissional, estruturados numa matriz curricular constituída por núcleos politécnicos, com fundamentos nos princípios da politécnica, da interdisciplinaridade e nos demais pressupostos do currículo integrado.



Figura 1 – Representação gráfica do desenho e da organização curricular dos cursos FIC de qualificação profissional

Convém esclarecer que o tempo mínimo de duração previsto, legalmente, para os cursos FIC está no Guia Pronatec de Cursos FIC ou equivalente.

## 6.1. ESTRUTURA CURRICULAR

A matriz curricular do curso FIC em Recepcionista, na modalidade presencial, está organizada por disciplinas em regime modular, com carga-horária total de 160 horas, totalizando 10 disciplinas distribuídas em três módulos, na proporção de 01 mês para cada módulo, com duração de 03 meses. O Quadro 1 descreve a matriz curricular do curso e os Anexos I a III apresentam as ementas e os programas das disciplinas.

As disciplinas que compõem a matriz curricular estão articuladas, fundamentadas na integração curricular numa perspectiva interdisciplinar e orientadas pelos perfis profissionais de conclusão, ensejando ao educando a formação de uma base de conhecimentos científicos e tecnológicos, bem como a aplicação de conhecimentos teórico-práticos específicos de uma área profissional, contribuindo para uma formação técnico-humanística.

Quadro 1 – Matriz curricular do Curso FIC em Recepcionista, na modalidade presencial.

DISCIPLINAS	Número de aulas semanal por módulo/período			Carga-horária total	
	1º	2º	3º	Hora / aula	Hora
<b>Núcleo Fundamental</b>					
Leitura e Produção de Texto	20			27	20
<b>Subtotal de carga-horária do núcleo fundamental</b>	<b>20</b>			<b>27</b>	<b>20</b>
<b>Núcleo Articulador</b>					
Ética e Cidadania	10			13	10
Inclusão Digital		10		13	10
Relacionamento Interpessoal	20			27	20
<b>Subtotal de carga-horária do núcleo articulador</b>	<b>30</b>	<b>10</b>		<b>53</b>	<b>40</b>
<b>Núcleo Tecnológico</b>					
Boas Maneiras e Imagem Pessoal			20	27	20
Conceitos e Fundamentos da Hospitalidade		15		20	15
Língua Inglesa Aplicada		15		20	15
Redação Empresarial		15		20	15
Técnicas de Comunicação			15	20	15
Técnicas de Recepção			20	27	20
<b>Subtotal de carga-horária do núcleo tecnológico</b>		<b>45</b>	<b>55</b>	<b>134</b>	<b>100</b>
<b>Total de carga-horária de disciplinas</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>214</b>	<b>160</b>
<b>TOTAL DE CARGA-HORÁRIA DO CURSO</b>				<b>160h</b>	

**Observação:** No cômputo da carga horária geral do curso FIC, deve-se considerar que a aula terá 60 min., de acordo com a Resolução nº 023/2012-FNDE. Para a organização do horário com hora/aula de 45min, deve-se realizar a conversão proporcional a 75% de 60 minutos.

## **6.2. DIRETRIZES PEDAGÓGICAS**

Este Projeto Pedagógico de Curso deve ser o norteador do currículo no Curso FIC em Recepcionista, na modalidade presencial. Caracteriza-se, portanto, como expressão coletiva, devendo ser avaliado periódica e sistematicamente pela comunidade escolar, apoiados por uma comissão avaliadora com competência para a referida prática pedagógica. Qualquer alteração deve ser vista sempre que se verificar, mediante avaliações sistemáticas anuais, defasagem entre perfil de conclusão do curso, objetivos e organização curricular frente às exigências decorrentes das transformações científicas, tecnológicas, sociais e culturais. Entretanto, as possíveis alterações poderão ser efetivadas mediante solicitação aos conselhos competentes.

Considera-se a aprendizagem como um processo de construção de conhecimento, em que, partindo dos conhecimentos prévios dos alunos, os professores formatam estratégias de ensino de maneira a articular o conhecimento do senso comum e o conhecimento acadêmico, permitindo aos alunos desenvolver suas percepções e convicções acerca dos processos sociais e os do trabalho, construindo-se como cidadãos e profissionais responsáveis.

Assim, a avaliação da aprendizagem assume dimensões mais amplas, ultrapassando a perspectiva da mera aplicação de provas e testes para assumir uma prática diagnóstica e processual com ênfase nos aspectos qualitativos.

Nesse sentido, a gestão dos processos pedagógicos deste curso orienta-se pelos seguintes princípios:

- da aprendizagem e dos conhecimentos significativos;
- do respeito ao ser e aos saberes dos estudantes;
- da construção coletiva do conhecimento;
- da vinculação entre educação e trabalho;
- da interdisciplinaridade; e
- da avaliação como processo.

## **6.3. INDICADORES METODOLÓGICOS**

A metodologia é um conjunto de procedimentos empregados para atingir os objetivos propostos. Respeitando-se a autonomia dos docentes na transposição didática dos conhecimentos selecionados nos componentes curriculares, as metodologias de ensino pressupõem procedimentos didático-pedagógicos que auxiliem os alunos nas suas construções intelectuais, procedimentais e atitudinais, tais como:

- elaborar e implementar o planejamento, o registro e a análise das aulas e das atividades realizadas;

- problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes;
- contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos, sem perder de vista a (re)construção dos saberes;
- elaborar materiais didáticos adequados a serem trabalhados em aulas expositivas dialogadas e atividades em grupo;
- utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas;
- disponibilizar apoio pedagógico para alunos que apresentarem dificuldades, visando à melhoria contínua da aprendizagem;
- diversificar as atividades acadêmicas, utilizando aulas expositivas dialogadas e interativas, desenvolvimento de projetos, aulas experimentais (em laboratórios), visitas técnicas, seminários, debates, atividades individuais e em grupo, exposição de filmes, grupos de estudos e outros,.
- organizar o ambiente educativo de modo a articular múltiplas atividades voltadas às diversas dimensões de formação dos jovens e adultos, favorecendo a transformação das informações em conhecimentos diante das situações reais de vida;

## **7. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM**

Na avaliação da aprendizagem, como um processo contínuo e cumulativo, são assumidas as funções diagnóstica, formativa e somativa, de forma integrada ao processo ensino e aprendizagem. Essas funções devem ser observadas como princípios orientadores para a tomada de consciência das dificuldades, conquistas e possibilidades dos estudantes. Nessa perspectiva, a avaliação deve funcionar como instrumento colaborador na verificação da aprendizagem, levando em consideração o predomínio dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos.

A avaliação é concebida, portanto, como um diagnóstico que orienta o (re)planejamento das atividades, que indica os caminhos para os avanços, como também que busca promover a interação social e o desenvolvimento cognitivo, cultural e socioafetivo dos estudantes.

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 e práticas, aos trabalhos escolares, aos exercícios de aplicação e à realização das atividades.

O aproveitamento escolar é avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas. Para efeitos da média exigida para a obtenção da conclusão do curso, serão acatadas as normas vigentes na Organização Didática do IFRN.

Em atenção à diversidade, apresentam-se, como sugestão, os seguintes instrumentos de acompanhamento e avaliação da aprendizagem escolar:

- observação processual e registro das atividades;
- avaliações escritas em grupo e individual;
- produção de portfólios;
- relatos escritos e orais;
- relatórios de trabalhos e projetos desenvolvidos; e
- instrumentos específicos que possibilitem a autoavaliação (do docente e do estudante)

Os critérios de verificação do desempenho acadêmico dos estudantes são tratados pela Organização Didática do IFRN, na qual está previsto que será aprovado o estudante que, ao final do curso, obtiver frequência igual ou superior a 75% no conjunto total de módulos, e obtiver, em cada disciplina, média igual ou superior a 60 (sessenta). Caso seja detectada a necessidade de atividades de recuperação dos estudantes em algum dos componentes curriculares, recorrer-se-á às diversas estratégias metodológicas previstas pela Organização Didática do IFRN, respeitando-se o limite de carga horária da disciplina.

## **8. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE ESTUDOS E DE CERTIFICAÇÃO DE CONHECIMENTOS**

No âmbito deste projeto pedagógico de curso, compreende-se o **aproveitamento de estudos** como a possibilidade de aproveitamento de disciplinas estudadas em outro curso de educação profissional técnica de nível médio; e a **certificação de conhecimentos** como a possibilidade de certificação de saberes adquiridos através de experiências previamente vivenciadas, inclusive fora do ambiente escolar, com o fim de alcançar a dispensa de disciplinas integrantes da matriz curricular do curso, por meio de uma avaliação teórica ou teórico-prática, conforme as características da disciplina.

Os aspectos operacionais do aproveitamento de estudos e da certificação de conhecimentos, adquiridos através de experiências vivenciadas previamente ao início do curso, são tratados pela Organização Didática do IFRN.

## 9. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: salas de aula, biblioteca, laboratório de informática, sala dos professores e banheiros.

A biblioteca deverá propiciar condições necessárias para que os educandos dominem a leitura, refletindo-a em sua escrita.

Os docentes e alunos matriculados no curso também poderão solicitar, por empréstimo, títulos cadastrados na Biblioteca. Nessa situação, os usuários estarão submetidos às regras do Sistema de Biblioteca do IFRN.

## 10. PERFIL DO PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Os Quadros 2 e 3 descrevem, respectivamente, o pessoal docente e técnico-administrativo necessários ao funcionamento do Curso, tomando por base o desenvolvimento simultâneo de uma turma para cada período do curso, correspondente ao Quadro 1.

Quadro 2 – Pessoal docente necessário ao funcionamento do curso.

Descrição	Qtde.
Professor com graduação em Filosofia	01
Professor com graduação em Língua Portuguesa	01
Professor com graduação em Pedagogia	01
Professor com graduação em Psicologia	01
Professor com graduação em Turismo	02
<b>Total de professores necessários</b>	<b>06</b>

Quadro 3 – Pessoal técnico-administrativo necessário ao funcionamento do curso.

Descrição	Qtde.
<b>Apoio Técnico</b>	
Profissional de nível superior na área de Pedagogia, para assessoria técnico-pedagógica ao coordenador de curso e aos professores, no que diz respeito implementação das políticas educacionais da Instituição e o acompanhamento pedagógico do processo de ensino e aprendizagem.	01
Profissional técnico de nível médio/intermediário na área de Informática para manter, organizar e definir demandas dos laboratórios de apoio ao Curso.	01
Profissional técnico de nível médio/intermediário na área de Lazer e Hospitalidade para manter, organizar e definir demandas dos laboratórios de apoio ao Curso.	01
<b>Apoio Administrativo</b>	
Profissional de nível médio para prover a organização e o apoio administrativo da secretaria do Curso.	01
<b>Total de técnicos-administrativos necessários</b>	<b>04</b>

## 11. CERTIFICADOS

Após a integralização dos componentes curriculares do curso de formação inicial e continuada ou qualificação profissional em Recepcionista, na modalidade presencial, e observada a obtenção da escolaridade requerida constante no Guia/Catálogo Nacional de Cursos FIC, será conferido ao egresso o Certificado de **Recepcionista**.



## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Institui as Diretrizes e Base para a Educação Nacional. <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/leis-ordinarias/legislacao-1/leis-ordinarias/1996>> acesso em 15 de março de 2011..

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Brasília/DF: 2008.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 12.513, de 26 de outubro de 2011**. Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego e dá outras providências. Brasília/DF: 2011

\_\_\_\_\_. **Decreto Nº 5.154, de 23 de julho de 2004**. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Brasília/DF: 2004.

\_\_\_\_\_. Presidência da Republica. **Decreto Federal nº 5.840 de 13 de julho de 2006**. Institui o PROEJA no Território Nacional. Brasília: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/decretos1/decretos1/2006>> acesso em 15 de março de 2011.

\_\_\_\_\_. Presidência da Republica. Regulamentação da Educação à Distância. **Decreto Federal nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005**. <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/decretos1/decretos1/2005>> acesso em 15 de março de 2011.

FRIGOTTO, G; CIAVATTA, M.; RAMOS, M. (Org.). **Ensino médio integrado: concepção e contradições**. São Paulo: Cortez, 2005, p. 57-81.

IFRN/Instituto Federal do Rio Grande do Norte. **Projeto Político-Pedagógico do IFRN: uma construção coletiva**. Disponível em: <<http://www.ifrn.edu.br/>>. Natal/RN: IFRN, 2012.

\_\_\_\_\_. **Organização Didática do IFRN**. Disponível em: <<http://www.ifrn.edu.br/>>. Natal/RN: IFRN, 2012.

MTE/Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 22 fev. 2012.

SETEC/Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **PROEJA – Formação Inicial e Continuada/ Ensino Fundamental - Documento Base** - Brasília: SETEC/MEC, agosto de 2007.

\_\_\_\_\_. **Documento Orientador para PROEJAFIC em Prisões Federais**. Ofício Circular nº115/2010 - DPEPT/SETEC/MEC. Brasília, 24 de agosto de 2010.

\_\_\_\_\_. **Guia de Cursos FIC**. Disponível em: <<http://pronatecportal.mec.gov.br/arquivos/guia.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2012.

## ANEXO I – PROGRAMA DA DISCIPLINA DO NÚCLEO FUNDAMENTAL

Curso: **FIC em Recepcionista**  
Disciplina: **Leitura e Produção de Texto**

Carga-Horária: **20h (27h/a)**

### EMENTA

Língua/linguagem e interação; texto/discurso; coesão e coerência textual; gêneros discursivos; variação linguística; leitura e escrita como prática social; argumentação e cidadania.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Contribuir com a formação leitora e escritora de cidadãos críticos e participativos;
- Refletir sobre a importância das práticas de linguagem para a inserção e/ou manutenção no mundo do trabalho;
- Discutir o papel dos gêneros discursivos como ferramentas para a agência e participação social;
- Refletir sobre as variedades linguísticas e a necessidade de combate ao preconceito linguístico;
- Discutir as relações entre argumentação e cidadania;
- Ler e escrever textos de diferentes gêneros discursivos, observando aspectos de coesão e coerência textual.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Língua/linguagem e interação; Texto/discurso;
2. Coesão e coerência textuais (algumas noções);
3. Variação linguística (registros, dialetos, norma padrão etc.);
4. Gêneros discursivos (currículo, carta, notícia, reportagem, charge, debate, comentário, entrevista de trabalho etc.);
5. Textos argumentativos (elementos estruturais e característicos);
6. Leitura e escrita como práticas sociais.

#### Procedimentos Metodológicos

Exposições dialogadas; Oficinas pedagógicas; Dinâmicas de grupo etc.

#### Recursos Didáticos

- Projetor de multimídia, computador, DVD, CD, vídeos, aparelho de som, quadro branco, marcador para quadro branco, textos avulsos, jornais, revistas, livros etc.

#### Avaliação

Dar-se-á, no processo, a partir da observação da pertinência das intervenções feitas pelos participantes; Atividades orais e escritas; Sessões reflexivas.

#### Bibliografia Básica

1. BAZERMAN, C. **Gênero, agência e escrita**. São Paulo: Cortez, 2006.
2. BECHARA, E. **Gramática escolar da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2001.
3. FARACO, C. A. TEZZA, C. **Oficina de texto**. Petrópolis: Vozes, 2003.
4. FIGUEIREDO, L. C. **A redação pelo parágrafo**. Brasília: Editora Universidade Brasília, 1999.
5. GARCEZ, L. H. do C. **Técnica de redação: o que preciso saber para escrever**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.
6. KOCH, I. V.; ELIAS, V. M. **Ler e compreender: os sentidos do texto**. São Paulo: Contexto, 2006.
7. \_\_\_\_\_. **Ler e escrever: estratégias de produção textual**. São Paulo: Contexto, 2009.
8. MAINGUENEAU, D. **Análise de textos de comunicação**. São Paulo: Cortez, 2001.

#### Bibliografia Complementar

1. BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
2. BAKHTIN, M.; VOLOSHINOV, V. N.. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 1979.
3. FREIRE, P. **Educação como prática da liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1971.
4. \_\_\_\_\_. **Pedagogia do oprimido**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1978.
5. \_\_\_\_\_. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

#### Software(s) de Apoio:

- Suíte de escritório Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint);
- Navegadores de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).

## ANEXO II – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO ARTICULADOR

Curso: **FIC em Recepcionista**  
Disciplina: **Ética e Cidadania**

Carga-Horária: **10h (13h/a)**

### EMENTA

Um breve resgate histórico sobre a origem da ética no Ocidente; Sobre a moralidade como uma das dimensões da humanidade; Apresentação e caracterização dos elementos básicos da dimensão moral da vida humana; Considerações acerca da distinção entre moral e ética; Ética como filosofia moral; Ética Socrática; Um breve resgate histórico acerca da cidadania; definição de cidadania e cidadão; considerações sobre a relação da cidadania com a política e o regime político democrático; exercício de cidadania e os seus respectivos espaços; cidadania passiva e ativa.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Desenvolver uma compreensão básica acerca da ética, bem como da sua relação com a moral e os valores;
- Conscientizar o educando quanto à importância de identificar e refletir criticamente sobre o referencial axiológico que orienta um dado sujeito moral em suas relações sociais;
- Sensibilizar o educando diante das diferentes maneiras de vivenciar e pensar sobre a dimensão moral da vida humana;
- Desenvolver uma compreensão básica acerca da cidadania, bem como da sua relação com a política e a democracia;
- Conscientizar o educando acerca dos direitos e deveres inerentes à cidadania e das bases legais que os estabelecem.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

##### 1. Ética enquanto Filosofia Moral

1.1 Acerca da distinção entre juízo de fato e de valor; Sobre os juízos de valor e sua nota característica; O juízo moral como uma das modalidades de juízo de valor; Da relação entre juízo moral e moral; a moral como referencial axiológico com base no qual se emite juízos morais; Definição de moral (enquanto substantivo); Alguns exemplos de moral; Sobre a essência da moral confuciana; Definição de regra de conduta; Um exemplo de regra de conduta: a Regra de Ouro;

1.2 A propósito da questão: para quê reger o agir humano?; os valores como fundamento da moral;

1.3 Sobre a relação entre moral, regras de conduta e valores; Sobre a relação entre moral e religião;

1.4 A moral não é inata; a moral como fato histórico, social e cultural; a moral como fato social;

Sobre os elementos básicos da dimensão moral da vida humana: os valores morais e as regras morais; e o sujeito moral (senso moral e consciência moral) e o juízo moral; fases do desenvolvimento da dimensão moral no humano; anomia, heteronomia e autonomia;

1.5 Sobre a ação moral, imoral e amoral; da relação entre o juízo moral e a moral adotada pelo sujeito moral;

1.6 A dimensão moral da vida humana como objeto de estudo da Ética; definição de Ética; exemplos de questões éticas; Sobre a diferença entre moral e ética.

1.7 Sobre os valores morais; os valores morais em questão; Identificando valores; valores morais que norteiam os humanos nas relações sociais em geral; sobre a hierarquia de valores;

1.8 Sobre a origem da Ética no Ocidente; Sócrates de Atenas: o fundador da ética; Ética socrática: os valores morais em questão; Identificando valores e definindo valores; sobre a relação entre o agir correto e o pensamento correto; em busca do aperfeiçoamento da alma; em busca do aperfeiçoamento profissional; a excelência depende de conhecimento e exercício envolvendo sua aplicação prática.

##### 2. Cidadania

2.1 Um breve resgate histórico; definição de cidadania e cidadão; cidadania e vida prática;

2.2 A relação da cidadania com a política; O que é Política?; O que é cidadania?; A relação da cidadania com a democracia; O que é democracia?;

2.3 Direitos e deveres do cidadão brasileiro; cidadania e a Constituição da República Federativa do Brasil; Espaços de exercício de cidadania; cidadania passiva X cidadania ativa;

#### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas e dialogadas; Leitura, reflexão e análise crítica de textos; Aplicação de exercícios relativos ao assunto tratado; Dinâmica de grupo.

#### Recursos Didáticos

- Quadro branco, pincel atômico e apagador;
- Projetor multimídia e seus acessórios (caixa de som e leitor de DVD e CD).

#### Avaliação

A avaliação será contínua e cumulativa. Realizar-se-ão atividades de diferentes modalidades, que serão consideradas para efeitos de avaliação, tais como leitura e análise de textos, exercícios individuais e dinâmicas de grupo. A média final será o resultado da média aritmética, conforme segue:  $[(\text{Nota } 01 + \text{Nota } 02) / (\text{dividido por } 02)]$ . Sendo que a nota 01 será obtida a partir da avaliação dos exercícios realizados em sala. O exercício conta com 10 questões, cada uma valendo 10 pontos. A nota 02 será obtida a partir da avaliação da presença do estudante nas aulas. A disciplina conta com 10 horas/aula. A presença em cada uma das aulas valerá 10 pontos.

#### Bibliografia Básica

1. ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **Temas de Filosofia**. 3 ed. rev. São Paulo: Moderna, 2005. pp.255-279
2. CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. 14 ed. São Paulo: Ática, 2011.
3. CONFÚCIO. **Os Analectos**. São Paulo: UNESP, 2012.
4. DALLARI, Dalmo. **Direitos e Deveres da Cidadania**. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/sos/textos/deveres.htm>, em 09 de novembro de 2007.
5. PLATÃO. Diálogos. **Apologia de Sócrates**. Porto Alegre: RS:L&PM, 2012.  
\_\_\_\_\_. Diálogos. **Críton**. Porto Alegre: RS:L&PM, 2012.  
\_\_\_\_\_. Diálogos. **Eutifron**. Porto Alegre: RS:L&PM, 2012.  
\_\_\_\_\_. Diálogos. **Fédon**. Pará: EDUFPA, 1975.  
\_\_\_\_\_. Diálogos. **Primeiro Alcibiades**. Pará: EDUFPA, 1975.
6. VALLS, Álvaro. **O que é Ética**. São Paulo: brasiliense, 2008.

#### Bibliografia Complementar

1. CHAUÍ, Marilena. **Introdução à História da Filosofia**: dos pré-socráticos a Aristóteles. 2 ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.
2. CHAUÍ, Marilena. **Cultura e Democracia**: o discurso competente e outras falas. 12 ed. São Paulo: Cortez, 2007.
3. DALLARI, Dalmo. **Direitos Humanos e Cidadania**. São Paulo: Moderna, 2004.
4. SILVA, José Afonso. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 35 ed. São Paulo: Malheiros, 2012.

#### Software(s) de Apoio:

- Suíte de escritório Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint);
- Navegadores de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).

Curso: **FIC em Recepcionista**  
Disciplina: **Inclusão Digital**

Carga-Horária: **10h (13h/a)**

### EMENTA

Conhecimentos básicos sobre os computadores, utilizando-se de uma série de softwares como o processador de texto e o navegador de internet, descrevendo suas principais funcionalidades e relacionando os benefícios de seu uso.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Reconhecer a importância do uso do computador no processo de inclusão digital;
- Analisar os componentes básicos de um computador: hardware, software e periféricos;
- Promover o conhecimento e a operação do sistema operacional, softwares e utilitários (processador de texto, antivírus, compactadores, navegador de internet);
- Relacionar os benefícios do uso do computador para o nosso cotidiano;
- Incentivar o alunado a utilizar o computador e seus programas, para atividades de lazer, trabalho e estudos.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. O que é informática?
2. Benefícios do uso do computador;
3. Tipos de computador;
4. Organização: hardware e software;
5. Tecnologias e interfaces digitais;
6. Aplicativo editor de texto;
7. Aplicativo editor de apresentações eletrônicas;
8. Alternativas gratuitas de *software* e computação na nuvem;
9. Internet e aplicativos navegadores.

#### Procedimentos Metodológicos

Uso de apresentações com *slides* com de conteúdo multimídia; Uso de aplicativos para computador como processador de texto, editor de apresentações e navegador de internet; Estimular o alunado na utilização dos aplicativos apresentados em sala de aula.

#### Recursos Didáticos

- Quadro branco;
- Computador;
- Projetor multimídia.

#### Avaliação

A avaliação será contínua e cumulativa ao longo do processo de ensino-aprendizagem. Além disso, considerar-se-á a participação adequada do aluno nas atividades práticas, respeitando as regras e a organização.

#### Bibliografia Básica

1. KOZAK, Dalton Vinícius. **Princípios de informática**. PUC-PR, 2002.
2. MICROSOFT. **Manual do Word**.
3. MICROSOFT. **Manual do Excel**.
4. MICROSOFT. **Manual do Powerpoint**.

#### Bibliografia Complementar

1. Tutoriais, apostilas e páginas da internet.

#### Software(s) de Apoio:

- Suíte de escritório Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint);
- Navegadores de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).

Curso: **FIC em Recepcionista**

Disciplina: **Relacionamento Interpessoal**

Carga-Horária: **20h (27h/a)**

### EMENTA

As relações interpessoais como elemento fundamental da vida humana. As relações sociais em seus diversos espaços. Sobre a relação do indivíduo com a sociedade e com os colegas de trabalho. Considerações sobre relações de cooperação e de conflito. Estratégias de mediação e resolução de conflitos. Princípios para boa convivência.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Enfatizar a importância das relações interpessoais e interação social nas diversas áreas de atuação do indivíduo;
- Propiciar entendimento acerca da importância do autoconhecimento, da auto aceitação e da autoestima para o indivíduo no grupo;
- Proporcionar ao aluno a percepção da necessidade de se trabalhar em equipe, assim como ajudá-lo a desenvolver estratégias que facilitem a interação, negociação e resolução dos conflitos com seus colegas de trabalho;
- Mediar a construção do conhecimento a cerca do papel da comunicação e recursos de linguagem como forma de desenvolver competências para uma troca de informações eficaz entre o profissional e seu público.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Relações Interpessoais no ambiente de trabalho: importância e noções gerais.
2. A Definição do “eu” nas relações interpessoais: conceitos e desenvolvimento prático de autoestima e autodesenvolvimento.
3. Trabalho em Equipe: importância e estratégias para um bom relacionamento em equipe.
4. Comunicação: conceito, fluxos de informação, princípios básicos e importância.
5. Conflitos e negociação: Percepção de um conflito; estratégias de persuasão; conceito, processo e ações de negociação para resolução de conflitos.

#### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas, Exibição de filme, Dinâmicas de grupo, Estudos de caso e dramatização.

#### Recursos Didáticos

- Computador e projetor multimídia;
- quadro branco, pincel, lápis, tesoura, cola, cartolina e papel A4.

#### Avaliação

A avaliação será contínua e cumulativa ao longo do processo de ensino-aprendizagem. Considerar-se-á a assiduidade e a efetiva participação do educando nas atividades propostas no decorrer da disciplina. Realizar-se-ão atividades de diferentes modalidades e todas serão consideradas para efeitos de avaliação, tais como exercícios individuais, em grupo e dinâmica de grupo.

#### Bibliografia Básica

1. DEL PRETTE, A., & Del Prette, Z.A.P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Vozes, 2008.
2. DEL PRETTE, Z.A.P., & Del Prette, A. **Psicologia das habilidades sociais: terapia, educação e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2009.
3. MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**. Rio de Janeiro: Editora José Olympio, 2008.

#### Bibliografia Complementar

1. CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Campus, 2009.
2. LAS CASAS, Alexandre. **Excelência no atendimento a Clientes**. São Paulo: M. Books, 2010.
3. ROBBINS, S.P., Judge, T.A., & Sobral, F. **Comportamento organizacional. Teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

#### Software(s) de Apoio:

- Suíte de escritório Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint);
- Navegadores de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).

## ANEXO III – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO TECNOLÓGICO

Curso: **FIC em Recepcionista**  
Disciplina: **Boas Maneiras e Imagem Pessoal**

Carga-Horária: **20h (27h/a)**

### EMENTA

Habilidade e competências de um recepcionista. Qualidade no atendimento. Formas de atendimento. Como portar-se diante de situações inesperadas. Noções básicas de etiqueta. Comunicação através da imagem. Formas adequadas de apresentação pessoal (vestimenta), postura e linguagem requerida ao profissional da área de recepção.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Valorizar os aspectos naturais do indivíduo contribuindo para uma melhora da imagem profissional;
- Proporcionar uma mudança de postura e hábitos adequados para estar apto ao mercado de trabalho;
- Desenvolver atitude de autoconfiança e naturalidade nas diversas situações da vida social ou profissional.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Conceitos de Comportamentos
2. Habilidades Interpessoais
3. Atitudes apropriadas
4. Gafes
5. Cumprimentos e apresentações
6. A Etiqueta no Dia a dia: no trabalho; no telefone; nos e-mails e redes sociais;
7. Etiqueta à Mesa
8. Boas Maneiras à Mesa
9. Imagem Pessoal: comunicação; Trajes empresariais femininos e masculinos;
10. O que é proibido no âmbito empresarial; Erros mais comuns que destroem o visual feminino e masculino;
11. Linguagem da roupa; Linguagem corporal no mundo dos negócios - O que deve ser usado e evitado.

#### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas e dialogadas; Leitura, reflexão e análise crítica de textos; Aplicação de exercícios relativos ao assunto tratado; Trabalho individual e em grupo; Dinâmica de grupo.

#### Recursos Didáticos

- Quadro branco, pincel atômico e apagador;
- Projetor multimídia e seus acessórios (caixa de som e leitor de DVD e CD).

#### Avaliação

A avaliação será contínua e cumulativa. Considerar-se-á a assiduidade e a efetiva participação do educando nas atividades propostas no decorrer da disciplina. Realizar-se-ão atividades de diferentes modalidades e todas serão consideradas para efeitos de avaliação, tais como exercícios individuais, em grupo e dinâmica de grupo.

#### Bibliografia Básica

1. LEAO, Celia P. S. **Boas Maneiras de A a Z** – Dicas básicas para um comportamento social adequado. 23ª ed. STS, São Paulo.
2. RIBEIRO, Célia. **Etiqueta Século XXI**. Ed. L&PM, Porto Alegre, 2008.

#### Bibliografia Complementar

1. MATARAZZO, Cláudia. **Negócios, negócios, etiqueta faz parte**. Ed. Melhoramentos, São Paulo, 2003.

#### Software(s) de Apoio:

- Suíte de escritório Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint);
- Navegadores de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).

Curso: **FIC em Recepcionista**  
Disciplina: **Conceitos e Fundamentos da Hospitalidade**

Carga-Horária: **15h (20h/a)**

#### EMENTA

Antecedentes Culturais da Hospitalidade. Histórico da Hospitalidade no mundo. Conceitos e Fundamentos da Hospitalidade. Relação Hospitalidade, Cultura, Turismo e Gastronomia. Os âmbitos da hospitalidade. A qualidade no atendimento na hospitalidade.

#### PROGRAMA

##### Objetivos

- Promover entre os alunos uma análise crítica sobre a hospitalidade e sua relação com o turismo;
- Analisar os antecedentes culturais da hospitalidade no mundo, no Brasil e no Rio Grande do Norte;
- Identificar os principais tempos e espaços da hospitalidade;
- Relacionar a atividade turística com a hospitalidade, enfatizando os setores de hotelaria e restauração.

##### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Histórico da Hospitalidade no mundo, no Brasil e no Rio Grande do Norte.-Antecedentes Culturais da Hospitalidade;
2. Conceitos e definições de hospitalidade;
3. Os domínios da hospitalidade;
4. Hospitalidade e comensalidade;
5. Hospitalidade privada;
6. Hospitalidade pública;
7. Hospitalidade comercial;
8. Hospitalidade virtual;
9. Hospitalidade e turismo;
10. Relação Hospitalidade, Cultura, Turismo e Gastronomia;
11. A qualidade no atendimento na hospitalidade.

##### Procedimentos Metodológicos

No decorrer da disciplina serão realizadas atividades de natureza teórica e prática. Aulas expositivas e dialogadas; Leitura, reflexão e análise crítica de textos; Aplicação de exercícios relativos ao assunto tratado; Trabalho individual e em grupo; Dinâmica de grupo.

##### Recursos Didáticos

- Quadro branco, pincel atômico e apagador;
- Projetor multimídia e seus acessórios (caixa de som e leitor de DVD e CD).

##### Avaliação

A avaliação será contínua e cumulativa ao longo do processo de ensino-aprendizagem. Considerar-se-á a assiduidade e a efetiva participação do educando nas atividades propostas no decorrer da disciplina. Realizar-se-ão atividades de diferentes modalidades e todas serão consideradas para efeitos de avaliação, tais como exercícios individuais, em grupo e dinâmica de grupo.

##### Bibliografia Básica

1. CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
2. DENCKER, Ada de Freitas Maneti, BUENO, Marielys Siqueira. (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003.

##### Bibliografia Complementar

1. DIAS, Celia Maria de Moraes (org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

##### Software(s) de Apoio:

- Suíte de escritório Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint);
- Navegadores de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).



Curso: **FIC em Recepcionista**  
Disciplina: **Língua Inglesa Aplicada**

Carga-Horária: **15h (20h/a)**

### EMENTA

Revisão da gramática básica. Revisão de vocabulário básico e expansão de vocabulário específico para as áreas de estudo do Turismo. Estratégias de leitura. Leitura em nível básico: folhetos, propagandas, material informativo. Linguagem para funções comunicativas básicas.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Enfatizar as habilidades linguísticas da língua alvo, por meio de situações que contemplem o dia-a-dia corporativo da função exercida;
- Compreensão de leitura de avisos, placas contextualizadas ao programa desenvolvido;
- Produção oral e escrita dos tópicos relacionados a compreensão auditiva e escrita;
- Aquisição e ampliação de vocabulário já visto;
- Apresentação e aplicação de léxico relativo ao mundo da função de Recepcionista.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Saudações;
2. Objetos referentes a um ambiente no qual a recepcionista trabalhe;
3. Modais para exercitar pedido e ou permissão;
4. Imperativo para o auxílio em indicar direções e fazer pedidos;
5. Algumas palavras interrogativas;
6. Descrever algumas situações do cotidiano do ambiente de trabalho;
7. Falsos cognatos.

#### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas e dialogadas; Leitura, reflexão e análise crítica de textos; Aplicação de exercícios relativos ao assunto tratado; Trabalho individual e em grupo; Dinâmica de grupo.

#### Recursos Didáticos

- Quadro branco, pincel atômico e apagador;
- Projetor multimídia e seus acessórios (caixa de som e leitor de DVD e CD).

#### Avaliação

A avaliação será contínua e cumulativa. Considerar-se-á a assiduidade e a efetiva participação do educando nas atividades propostas no decorrer da disciplina. Realizar-se-ão atividades de diferentes modalidades e todas serão consideradas para efeitos de avaliação, tais como exercícios individuais, em grupo e dinâmica de grupo.

#### Bibliografia Básica

1. ACKERT, Patricia. **Facts and Figures: basic reading practice**. 3. ed. Boston : Heintz publishers, 1999.
2. DICIONARIO Oxford **Escolar para Estudantes Brasileiros de Inglês**: português-inglês, inglês-português. Oxford : Oxford University Press , 1999.
3. HELGENSEN, M; ADAMS, K. **Workplace English**: Travel File. Longman, 1996.
4. MURPHY, Raymond. **Essential Grammar in use**: a self study reference and practice book for elementary studying of English. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

#### Bibliografia Complementar

1. GIBSON, Robert. **Intercultural Business Communication**. Oxford, 2002.
2. BRIEGER, N.; SWEENEY, S. **Early Language of Business English**. Prentice Hall, 1997.
3. JONES, L. **Welcome! English for the travel and tourism industry**. Cambridge University Press, 1998.

#### Software(s) de Apoio:

- Suíte de escritório Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint);
- Navegadores de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).

Curso: **FIC em Recepcionista**  
Disciplina: **Redação Empresarial**

Carga-Horária: **15h (20h/a)**

#### EMENTA

Fundamentos da comunicação; Leitura e interpretação de textos pertencentes a diferentes gêneros; Elaboração de textos técnicos com coesão e coerência, usando a linguagem culta; Redação técnica: ata, atestado, declaração, e-mail, fax, mala direta, memorando, ofício.

#### PROGRAMA

##### Objetivos

- Mostrar a importância da Língua Portuguesa na construção de sentidos para os textos técnicos;
- Compreender e reconhecer as especificidades dos diferentes textos técnicos;
- Incentivar a escrita de textos harmônicos e coerentes;
- Compreender a função e a estrutura dos diferentes gêneros textuais, de modo a participar de práticas de leitura,
- Produzir textos, considerando a adequação à situação comunicativa e a forma de apresentação;
- Empregar corretamente os pronomes de tratamento e suas abreviações;
- Ampliar as competências discursivas relativas à leitura e escrita.

##### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Noções de texto.
  - 1.1. Leitura e produção.
  - 1.2. Fatores de textualidade e elementos da comunicação.
2. Desenvolvimento da leitura e da escrita de textos: ata, atestado, declaração, e-mail, fax, mala direta, memorando, ofício.
  - 2.1. Estrutura composicional e estilo.
  - 2.3. Emprego dos pronomes de tratamento e sua aplicação nos textos.
  - 2.4. Uso de siglas e abreviações.
  - 2.5. Emprego dos numerais cardinais.

##### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas e dialogadas; Leitura, reflexão e análise crítica de textos; Aplicação de exercícios relativos ao assunto tratado; Trabalho individual e em grupo; Dinâmica de grupo.

##### Recursos Didáticos

- Quadro branco, pincel atômico e apagador;
- Projetor multimídia e seus acessórios (caixa de som e leitor de DVD e CD).

##### Avaliação

A avaliação será contínua e cumulativa. Considerar-se-á a assiduidade e a efetiva participação do educando nas atividades propostas no decorrer da disciplina. Realizar-se-ão atividades de diferentes modalidades e todas serão consideradas para efeitos de avaliação, tais como exercícios individuais, em grupo e dinâmica de grupo.

##### Bibliografia Básica

1. DE NICOLA, JOSÉ. **Gramática, palavra, frase, texto**. São Paulo. Scipione. 2005.
2. FARACO & MOURA. **Gramática Nova**. São Paulo. Atica.2004
3. FERREIRA, Reinaldo Mathias; LUPPI, Rosaura de Araújo Ferreira. **Correspondência Comercial e Oficial**: com técnicas de redação. 15. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2011.
4. MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência**: técnicas de comunicação criativa. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

##### Bibliografia Complementar

1. KOCH, Ingedore G.Villaça . **O texto e a construção dos sentidos**. São Paulo: Contexto, 1997.
2. KOCH, Ingedore G. Villaça e TRAVAGLIA, Luiz Carlos. **A coerência textual**. 7. ed., São Paulo: Contexto, 1996.
3. PLATAO E FIORIN. **Lições de texto: leitura e redação**. São Paulo. Ática: 1996.

##### Software(s) de Apoio:

- Suíte de escritório Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint);
- Navegadores de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).

Curso: **FIC em Recepcionista**  
Disciplina: **Técnicas de Comunicação**

Carga-Horária: **15h (20h/a)**

### EMENTA

Apresentação dos principais elementos do processo comunicativo. Abordagem sobre as diferentes técnicas de comunicação. Estudo sobre a apropriação e uso das técnicas de comunicação para o aperfeiçoamento profissional.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Compreender a importância e a centralidade da comunicação na sociedade contemporânea;
- Apresentar e discutir as principais características e conceitos ligados às técnicas de comunicação;
- Desenvolver um conjunto de conhecimentos e habilidades comunicacionais aplicados a um melhor desempenho profissional.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Comunicação e sociedade
  - 1.1. A importância da comunicação;
  - 1.2. Elementos do processo comunicativo;
  - 1.3. Barreiras da comunicação;
  - 1.4. Formas de comunicação;
2. Comunicação verbal
  - 2.1. Comunicação não verbal;
  - 2.2. Comunicação interpessoal;
  - 2.3. Comunicação e atuação profissional;
3. Técnicas de comunicação para recepcionista
  - 3.1. Saber ouvir e falar com eficácia.

#### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas e dialogadas; Leitura, reflexão e análise crítica de textos; Aplicação de exercícios relativos ao assunto tratado; Trabalho individual e em grupo; Dinâmica de grupo.

#### Recursos Didáticos

- Quadro branco, pincel atômico e apagador;
- Projetor multimídia e seus acessórios (caixa de som e leitor de DVD e CD).

#### Avaliação

A avaliação será contínua e cumulativa. Considerar-se-á a assiduidade e a efetiva participação do educando nas atividades propostas no decorrer da disciplina. Realizar-se-ão atividades de diferentes modalidades e todas serão consideradas para efeitos de avaliação, tais como exercícios individuais, em grupo e dinâmica de grupo.

#### Bibliografia Básica

1. DEEP, Sam; Sussman Lyle. **Atitudes Inteligentes: Resolver Conflitos, Saber Se Comunicar Com Desembaraço ... Mais de 1.600 Saídas Para Sua Vida Profissional**. São Paulo: Nobel, 1992.
2. **Manual de Técnicas em comunicação**. Disponível em:<<http://www.cfdibjc.pt/MalasPedagogicas/2008/TC/docs/manual.pdf>>.
3. MCKENNA, Colleen. **Como se comunicar com sucesso: técnicas para ter segurança na comunicação**. São Paulo: Market Books, c1999. 101 p.
4. PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente: o recurso esquecido**. São Paulo: Nobel, 1989.

#### Bibliografia Complementar

1. RIBEIRO, Lair. **A magia da comunicação**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1993.
2. ROBBINS, Harvey A. **Como ouvir e falar com eficácia**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

#### Software(s) de Apoio:

- Suíte de escritório Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint);
- Navegadores de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).

Curso: **FIC em Recepcionista**  
Disciplina: **Técnicas de Recepção**

Carga-Horária: **20h (27h/a)**

### EMENTA

Recepção em meios de hospedagem e o campo de trabalho. Profissionais que compõem o setor de recepção de um meio de hospedagem. Perfil do recepcionista: requisitos exigidos e habilidades. Identificação de técnicas para recepção. Vocabulário técnico.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Apresentar as diversidades do mercado de trabalho, suas condições, exigências e os conhecimentos necessários para uma boa atuação profissional;
- Distinguir os profissionais e suas funções em meios de hospedagem;
- Expor as técnicas de recepção;
- Discutir situações adversas envolvendo clientes em meios de hospedagem;
- Apresentar o vocabulário técnico pertinente ao setor de recepção.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Recepção em meios de hospedagem e o campo de trabalho;
2. Profissionais que compõem o setor de recepção de um meio de hospedagem;
3. Perfil do recepcionista: requisitos exigidos e habilidades;
4. Identificação de técnicas para recepção;
5. Vocabulário técnico.

#### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas e dialogadas; Leitura, reflexão e análise crítica de textos; Aplicação de exercícios relativos ao assunto tratado; Trabalho individual e em grupo; Dinâmica de grupo.

#### Recursos Didáticos

- Quadro branco, pincel atômico e apagador;
- Projetor multimídia e seus acessórios (caixa de som e leitor de DVD e CD).

#### Avaliação

A avaliação será contínua e cumulativa. Considerar-se-á a assiduidade e a efetiva participação do educando nas atividades propostas no decorrer da disciplina. Realizar-se-ão atividades de diferentes modalidades e todas serão consideradas para efeitos de avaliação, tais como exercícios individuais, em grupo e dinâmica de grupo.

#### Bibliografia Básica

1. CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. **Recepcionista de hotel**. 3ª ed. Canoas, ULBRA, 2004.
2. MESTAS, Fernando Corral. **Manual de recepción hotelera: principios y técnicas**. Oviedo, Septém Ediciones, 2006.
3. PAUL, V.; JONES, C. **Manual de Operações de Alojamento na Hotelaria**. Rio de Janeiro, Cetop, 1992.
4. PÉREZ, Luís Di Muro. **Manual Prático de Recepção Hoteleira**. Editora Roca, 2001.

#### Bibliografia Complementar

1. CAMARGO, Luiz Octávio de lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
2. CHON, Kye-Sung. SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
3. DIAS, Reinaldo. **Gestão de Hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Hall, 2005.
4. POIT, **Organização de Eventos Esportivos**. São Paulo: Phorte, 2007.
5. VAZ, G.N. **Marketing Turístico: receptivo e emissivo**. São Paulo: Thomson Learning, 2001.

#### Software(s) de Apoio:

- Suíte de escritório Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint);
- Navegadores de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).