

RESOLUÇÃO CEPE/IFSC Nº 108, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2019.

Aprova a criação e oferta de vagas de Curso de Formação Continuada no IFSC.

O PRESIDENTE do COLEGIADO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA – CEPE, de acordo com a Lei que cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, LEI 11.892/2008, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo artigo 9º do Regimento Interno do Colegiado de Ensino, Pesquisa e Extensão do Instituto Federal de Santa Catarina - RESOLUÇÃO Nº 18/2013/CONSUP, pela competência delegada ao CEPE pelo Conselho Superior através da RESOLUÇÃO Nº 17/2012/CONSUP, e de acordo com as atribuições do CEPE previstas no artigo 12 do Regimento Geral do Instituto Federal de Santa Catarina RESOLUÇÃO Nº 54/2010/CS;

Considerando a apreciação pelo Colegiado de Ensino, Pesquisa e Extensão – CEPE na Reunião Ordinária dos dias 20 e 21 de novembro de 2019;

RESOLVE:

Art. 1º Autorizar a criação e oferta de vagas do seguinte curso de Formação Continuada:

Nº	Câmpus	Curso				Carga horária	Vagas por turma	Vagas totais anuais	Turno de oferta
		Nível	Modalidade	Status	Curso				
1.	Urupema	Formação Continuada	Presencial	Criação	Camareira	40 h	25	25	Noturno

Florianópolis, 18 de dezembro de 2019.

LUIZ OTÁVIO CABRAL
Presidente do CEPE do IFSC

(Autorizado conforme despacho no documento nº 23292.042435/2019-56)



Formulário de Aprovação de Curso e Autorização da Oferta

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO **Formação Continuada** **em Camareira**

Parte 1 (solicitante)

I – DADOS DA INSTITUIÇÃO

Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC

Instituído pela Lei n 11.892 de 29 de dezembro de 2008.

Reitoria: Rua 14 de Julho, 150 – Coqueiros – Florianópolis – Santa Catarina – Brasil –
CEP 88.075-010 Fone: +55 (48) 3877-9000 – CNPJ: 11.402.887/0001-60

II – DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

1. Câmpus:

Urupema

2. Endereço/CNPJ/Telefone do Câmpus:

Endereço: Rua do Conhecimento, s/n, Centro, Urupema, SC, CEP 88625-000;
CNPJ: 11.402.887/0001-60
Telefone do Campus: (49) 3236 3100

2.1. Complemento:

Não se aplica

3. Departamento:

Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão

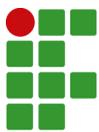
III – DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

4. Nome do responsável pelo projeto:

Adriana Murara Silva

5. Contatos:

adriana.murara@ifsc.edu.br



Parte 2 (PPC – aprovação do curso)

IV – DADOS DO CURSO

6. Nome do curso:

Formação Continuada em Camareira

7. Eixo tecnológico:

Turismo, Hospitalidade e Lazer

8. Modalidade:

Presencial

9. Carga horária total do curso:

40 horas

10. Regime de Matrícula:

Matrícula seriada

11. Forma de Ingresso:

Sorteio

12. Objetivos do curso:

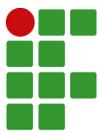
12.1. Objetivo geral

Qualificar colaboradores do setor de governança que trabalham em meios de hospedagem ou que desejam trabalhar nesse segmento.

12.2. Objetivos Específicos

- Instruir sobre as atividades de limpeza, higiene e arrumação;
- Preparar o colaborador na busca pela solução dos problemas existentes na rotina dos meios de hospedagem;
- Ponderar sobre a importância das funções desenvolvidas pelo setor de governança nos meios de hospedagem;
- Elevar a contribuição da camareira no processo de hospitalidade através do aprimoramento de suas funções.

13. Competências gerais do egresso:



- Desempenhar as atividades de limpeza, higiene e arrumação das unidades habitacionais e das áreas sociais do hotel;
- Efetuar e registrar, afim de controlar, as reposições de uso e consumo dos hóspedes dentro das unidades habitacionais;
- Fazer uso dos materiais e utensílios de limpeza respeitando as orientações estabelecidas pelo hotel;
- Atender a pedidos e reclamações de hóspedes na busca pela eficiência e pela solução de problemas;
- Efetuar os controles do setor;
- Zelar pela conservação dos móveis, utensílios, equipamentos e enxovais do setor;
- Exercer suas atribuições com ética, descrição e qualidade;
- Acatar e respeitar as normas internas do hotel e de segurança;

- Demonstrar cuidados com a higiene e com a apresentação pessoal.

14. Áreas/campo de atuação do egresso:

A área de atuação do egresso será no ramo de hospedagem, como hotéis, pousadas, cama e café, hotéis fazenda, resort, entre outros.

V – ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

15. Matriz curricular:

Componente Curricular	CH Ead*	CH Total
Técnicas de limpeza e arrumação de unidades habitacionais, controles do setor de governança e hospitalidade	-	40h
Carga Horária Total	-	40h

16. Certificações Intermediárias:

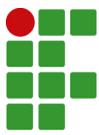
Não se aplica.

17. Atividade em EaD

Não se aplica.

18. Componentes curriculares:

Unidade Curricular: Técnicas de limpeza e arrumação de unidades habitacionais, controles do setor de governança e hospitalidade.	CH*: 40h
Objetivos: Conhecer a rotina dos trabalhos desenvolvidos pela(o) camareira(o) dentro da unidade habitacional e nas áreas comuns do hotel, suas atribuições e controles, bem como, a hospitalidade desempenhada na hotelaria de qualidade.	
Conteúdos: A rotina do trabalho; apresentação pessoal; status das unidades habitacionais e suas prioridades de atividade; processos e materiais de limpeza; processos de limpeza e arrumação da UH; reposição de matérias; controles, hospitalidade.	
Metodologia de Abordagem: Aulas expositivas e práticas. As ações em sala de aula serão: explicações com auxílio de <i>slides</i> , interpretação de fotos e vídeos, visitas técnicas e abordagens práticas em parceria com o Centro de Treinamento de São Joaquim – Epagri.	
Bibliografia Básica: OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. Camareira: mercado profissional, ambiente de trabalho, rotina de serviços. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010. 175 p. OLIVEIRA, Giovanna Bonelli; SPENA, Rossana. Serviços em hotelaria. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012. 125 p.	



Bibliografia Complementar:

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004. 94 p.

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007. 94 p.

(*) CH – Carga horária total da unidade curricular em horas.

VI – METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

19. Avaliação da aprendizagem:

A avaliação prima pelo caráter diagnóstico e formativo, consistindo em um conjunto de ações que permitem recolher dados, visando atender aos objetivos da unidade curricular. Através de questionários avaliativos, da observação cuidadosa do docente sobre a evolução do conhecimento adquirido e sobre a postura demonstrada, além das atividades práticas realizadas. Suas funções primordiais são: obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conteúdos necessários para atender aos objetivos do curso, visando a tomada de decisão sobre a continuidade no avanço no conteúdo da unidade curricular. Serão considerados também critérios como: assiduidade, realização de tarefas, participação e envolvimento nas aulas, trabalhos em equipe, colaboração e cooperação com colegas e professores. As atividades de recuperação serão aplicadas logo após a revisão e esclarecimento dos conteúdos.

20. Atendimento ao Discente:

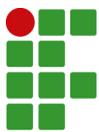
Conforme o regulamento institucional, o discente contará com atendimento extraclasse em horário previamente acordado com o docente. A Coordenação de Curso FIC será o local de referência para atender os discentes em suas demandas relativas ao curso, ao corpo docente ou à instituição.

Em situações particulares, em que haja necessidade de intervenção especializada, a Coordenação do Curso conta com o apoio do Coordenadoria Pedagógica, que dispõe de pedagogo, psicólogo e técnicos em assuntos educacionais. Além disso, o Câmpus dispõe de uma estrutura de secretaria e registro acadêmico para atendimento de demandas relacionadas a registro acadêmico, matrícula, atestados, certificados e outros.

Há também um setor de biblioteca para atendimento relacionado a empréstimo, consulta, reserva de obras de estudo. Será disponibilizado um laboratório de informática em horários diferenciados para pesquisa, comunicação e digitação de documentos.

21. Metodologia:

Os conteúdos e as atividades serão desenvolvidos na relação indissociável entre teoria e prática, desenvolvendo competências voltadas para o setor de governança hoteleira. Envolvendo explicações sobre o setor e sobre as atribuições da camareira. Ressaltando a importância do



trabalho em equipe, da organização, da disciplina e da hospitalidade.

As aulas serão realizadas no Instituto Federal Câmpus Urupema e em instituições parceiras que dispõe de estrutura de unidades habitacionais.

Parte 3 (autorização da oferta)

VII – OFERTA NO CAMPUS

22. Justificativa para oferta neste Câmpus:

Com o desenvolvimento do turismo na Serra Catarinense, o mercado de trabalho na hotelaria vem ampliando e necessitando de aprimoramentos constantes, carecendo de mão de obra específica e qualificada para atender suas demandas que não pode abdicar da qualidade, sendo essa uma grande preocupação da hotelaria responsável e profissional.

Qualidade em hotelaria está ligada à hospitalidade, à infraestrutura e equipamentos em conformidade com a categoria do meio de hospedagem e à excelência dos serviços oferecidos. No requisito prestação de serviços a capacitação constante na busca pelo primor conjugado ao planejamento gerencial e no envolvimento dos colaboradores colabora na obtenção de resultados positivos para o ramo hoteleiro e para imagem de um destino turístico consolidado.

A hotelaria é uma indústria de relacionamento, formando um triângulo – hotel/colaborador/hóspede, sendo também a indústria onde menos automação tem sido possível, pois não pode se mecanizar, dependendo sempre e para tudo da condição humana. Assim, o primeiro passo para a excelência na hotelaria é o reconhecimento de que a qualidade dos serviços é determinada pelos colaboradores que os prestam e a consistência da qualidade nos procedimentos pode ser buscada através da qualificação das pessoas envolvidas.

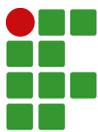
Quem trabalha na hotelaria deve estar qualificado em suas atribuições e saber reconhecer sua importante contribuição para o setor. A falta de profissionalismo é um fantasma que assola a hotelaria.

A fim de responder a essa necessidade foi pensado numa formação específica para a (o) camareira (o) de hotel, voltada para o conhecimento das atribuições, da hospitalidade e da apresentação pessoal

Portanto, este projeto de Curso FIC para Camareira (o), ofertado pelo IFSC Câmpus Urupema, se justifica pela necessidade de capacitação nessa área e pela qualificação do setor.

23. Itinerário formativo no contexto da oferta/câmpus:

O IFSC Câmpus Urupema oferta cursos nos eixos de Produção Alimentícia, Recursos Naturais e Turismo, Hospitalidade e Lazer porque as principais fontes de economia de Urupema advêm da atividade agropecuária (maçã, batata, moranga), pecuária de corte e leite e agricultura familiar. Como alternativa econômica, o turismo apresenta grande potencial de desenvolvimento



no município, assim o eixo tecnológico do Turismo, Hospitalidade e Lazer deve ser contemplado pela Instituição, que, diante da nova oportunidade para o município, vem colaborar com a capacitação do setor.

24. Público-alvo na cidade/região:

- Trabalhadores da hotelaria interessados em melhorar seus conhecimentos;
- Proprietários de meios de hospedagens buscando qualificação e maior conhecimento sobre a área;
- Pessoas interessadas em trabalhar no ramo hoteleiro.

25. Início da Oferta:

2020/1

26. Frequência da oferta:

Conforme a demanda.

27. Periodicidade das aulas:

Conforme demanda.

28. Local das aulas:

IFSC Câmpus Urupema.

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

Semestre letivo	Turmas	Turno	Vagas	Total de Vagas
2020/1	Conforme demanda	Noturno	25	25

29.1. Justificativa para oferta de vagas inferior a 40.

A oferta de apenas vinte e cinco vagas para o curso se justifica pela necessidade das aulas práticas serem conduzidas com um número reduzido de alunos possibilitando a demonstração e a prática dentro das unidades habitacionais. Além disso, a capacidade do micro-ônibus do Câmpus é de apenas 26 lugares.

30. Pré-requisito de acesso ao curso:

Ser alfabetizado e ter completado 16 anos até a data da matrícula.

31. Corpo docente e técnico-administrativo necessário para funcionamento do curso:



DOCENTE		
Nome	Área	Regime de Trabalho
Adriana Murara Silva	Hotelaria	40h - Dedicção exclusiva

TÉCNICO ADMINISTRATIVO EM EDUCAÇÃO	
Nome	Cargo
Camila Koerich Espíndola	Técnica em Assuntos Educacionais
Fabio Rodrigues Spiazzi	Assistente em Administração
Jefferson Dutra	Assistente em Administração
Natália Joyce José Custódio Ribas	Bibliotecária
Marilúcia Ramos Anselmo	Psicóloga
Anderson de Assunção Medeiros	Assistente de Alunos

32. Instalações, ambientes físicos e equipamentos, necessários ao funcionamento do curso:

3. Biblioteca	1	Materiais já adquiridos: Estantes para livros; mesas e cadeiras de estudo; mesa de escritório; computadores ligados a rede (internet); acervo de livros.
4. Veículo	1	Veículo já adquirido: Micro-ônibus com 26 lugares.