

RESOLUÇÃO CEPE/IFSC Nº 42, DE 10 DE JUNHO DE 2021.

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 de 29 de dezembro de 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 CONSUP nº 27 de 8 de setembro de 2020, pela competência delegada ao CEPE pelo Conselho Superior através da Resolução CONSUP nº 17 de 17 de maio de 2012, e de acordo com as atribuições do CEPE previstas no artigo 12 do Regimento Geral do Instituto Federal de Santa Catarina Resolução CONSUP nº 54 de 5 de novembro de 2010;

Considerando a apreciação do curso pelo Colegiado de Ensino, Pesquisa e Extensão – CEPE na Reunião Ordinária do dia 10 de junho de 2021;

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.	Florianópolis - Continente, Garopaba e São José	Formação Continuada	EaD	Criação	Inglês na Recepção Hoteleira	240 h	25	75	Conforme demanda

Art. 2º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, 10 de junho de 2021.

LUIZ OTÁVIO CABRAL
Presidente do CEPE do IFSC
(Autorizado conforme despacho no documento nº 23292.044185/2020-42)



Formulário de Aprovação de Curso e Autorização da Oferta

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO

Formação Continuada em Inglês na Recepção Hoteleira

PARTE 1 – IDENTIFICAÇÃO

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 DOS CÂMPUS PROPONENTES

1. Câmpus: Florianópolis-Continente, Garopaba e São José

2. Endereço e Telefone dos Câmpus:

Florianópolis-Continente: Rua 14 de julho, 150. Coqueiros. Florianópolis, SC. 88075 – 010
(48) 3877 8430

Garopaba: Rua Maria Aparecida Barbosa, 153. Campo D'Úna. Garopaba, SC. 88495-000
(48) 3254-7372

São José: Rua José Lino Kretzer, 608. Praia Comprida. São José, SC. 88103-902
(48) 3381 2800

2.1. Complemento:

NSA

2.2. Departamento:

NSA

III – DADOS DOS RESPONSÁVEIS PELO PPC

3. Chefe DEPE:

Florianópolis-Continente: Luciane Patrícia Oliari, depe.continente@ifsc.edu.br, (48) 3877-8430

Garopaba: Bruno Alberto Peruchi, depe.gpb@ifsc.edu.br, (48) 3254-7372

São José: João Carlos Bez Batti, joao.carlos@ifsc.edu.br, (48) 3381-2800

4. Nome do(s) responsável(is) pelo PPC e contatos:

Florianópolis-Continente: Marimar da Silva, marimar.silva@ifsc.edu.br, (48) 3877-8425 | (48)99924-8285

Garopaba: Telma Pires Pacheco Amorim; tamorim@ifsc.edu.br (48) 991455595

São José: Leonardo da Silva, leonardo.silva@ifsc.edu.br, (48) 3381 2800

5. Aprovação no Câmpus:

Florianópolis – Continente: Resolução Colegiado nº 13/2020 -CTE

Garopaba - Resolução Colegiado nº 22/2020 C.G – IFSC

São José – Resolução nº 04/2020/CC-SJ

Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010
Fone: (48) 3877-9000 | www.ifsc.edu.br | CNPJ 11.402.887/0001-60



PARTE 2 – PPC

IV – DADOS DO CURSO

6. Nome do curso:

Formação Continuada em Inglês na Recepção Hoteleira

7. Eixo tecnológico:

Turismo, Hospitalidade e Lazer

8. Modalidade:

Ensino a Distância (EaD)

9. Carga horária total do curso:

240 h

10. Regime de matrícula: Seriado.

11. Forma de ingresso:

Sorteio

12. Objetivos do curso:

O curso objetiva qualificar atuais ou futuros trabalhadores dos meios de hospedagem, especificamente do setor de Recepção Hoteleira, para o atendimento em inglês ao hóspede internacional, desde seu registro, permanência e saída do meio de hospedagem. Busca também sensibilizar o trabalhador no que se refere às múltiplas identidades culturais de seus interlocutores e ao papel do inglês como língua franca, qualificando o atendimento ao hóspede estrangeiro em inglês em hotéis no território catarinense.

Objetivos Específicos:

Criar situações de aprendizagem abordando os procedimentos operacionais padrão de registro de entrada e saída do hóspede internacional em inglês, a citar: *reserva, check-in, walk-in, day use e check-out*;

Promover contextos simulados de prática assistindo o hóspede estrangeiro em suas necessidades básicas de acomodação e informações sobre o hotel, seu entorno e alguns aspectos do turismo regional catarinense;

Estimular o desenvolvimento da consciência crítica intercultural e a compreensão do papel do inglês como língua franca, em especial no contexto do turismo e hotelaria.

13. Perfil profissional do egresso:

O egresso do FIC em Inglês na Recepção Hoteleira poderá: a) atender o hóspede estrangeiro na língua inglesa por meio do desenvolvimento de procedimentos operacionais padrão, evitando ruídos de comunicação e falhas de informação no sistema operacional de empresas hoteleiras; b) assistir o hóspede em suas necessidades básicas de acomodação; c) informar sobre os serviços e produtos do hotel e seu entorno de forma apropriada, assim como pontos turísticos regionais; d) reconhecer as variações

Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010
Fone: (48) 3877-9000 | www.ifsc.edu.br | CNPJ 11.402.887/0001-60



linguísticas e culturais de diferentes falantes do idioma; e, e) compreender a língua(gem) como prática social e o inglês como língua franca.

14. Competências gerais do egresso:

1. Compreender a língua(gem) como prática social e o inglês como língua franca;
2. Acolher o hóspede internacional na língua inglesa de forma ética e responsável, demonstrando comprometimento, cooperação e consideração pelas variações culturais e linguísticas;
3. Atender às necessidades e solicitações do hóspede internacional no que tange à sua acomodação e informações turísticas locais;
4. Reconhecer as variações linguísticas e culturais dos diferentes falantes do idioma;
5. Reconhecer-se como profissional chave na interface do hóspede internacional com o meio de hospedagem e seus serviços.

15. Áreas/campo de atuação do egresso:

Turismo, Hospitalidade e Lazer. O curso é destinado a atuais e futuros trabalhadores do setor de Recepção em meios de hospedagem, para atuarem no atendimento ao hóspede estrangeiro que se comunica apenas em inglês, no atendimento de suas necessidades básicas de acomodação, na orientação dos serviços e produtos do hotel, no fechamento de sua estadia, bem como nas informações sobre o entorno e o turismo regional. Com o conhecimento adquirido no curso, o trabalhador pode colaborar na orientação de colegas sobre os procedimentos operacionais padrão de recepção em inglês e supervisionar serviços dessa natureza, criando possibilidades de ascensão na carreira profissional.

16. Certificação do Egresso:

O egresso receberá um Certificado de Conclusão do Curso FIC em Inglês na Recepção Hoteleira, no qual estarão listados os conteúdos trabalhados nos módulos do curso e a respectiva carga horária.

V – ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

17. Matriz curricular:

Componente Curricular	CH Ead	CH Total
Acolhimento ao hóspede internacional no hotel	80	80
Atendimento a necessidades do hóspede internacional no hotel	80	80
A saída do hóspede internacional do hotel	80	80
Carga Horária Total	240	240

18. Componentes curriculares: Serão desenvolvidos 3 módulos no curso.



Módulo 1		CH Total: 80	Semestre: 2022.1
Acolhimento ao hóspede internacional no hotel			
CH EaD: 80	CH Laboratório: não se aplica		
Objetivo:	Realizar os procedimentos de acolhimento ao hóspede estrangeiro em inglês		
Conteúdos:	O uso do inglês nas situações comunicativas de acolhimento ao hóspede internacional e, mais especificamente, nas situações de: 1) reserva, 2) check-in, 3) walk-in e 4) day-use.		
Metodologia de Abordagem:	<p>O módulo será desenvolvido na modalidade a distância pelo professor do curso, com organização de conteúdo teórico-prático no MOODLE/IFSC.</p> <p>O conteúdo, a ser elaborado pelo professor do curso, também estará disponível em videoaulas e em outros materiais que se fizerem necessários, além da captura e/ou produção de arquivos de áudio e vídeos com os procedimentos operacionais padrão no YouTube, de filmes em plataformas de acesso livre sobre o conteúdo do curso, etc.</p> <p>Os momentos síncronos serão conduzidos pelo professor do curso por <i>chat</i> no MOODLE/IFSC, videoconferência ou webconferência ou por outra ferramenta síncrona de acesso livre.</p> <p>Os momentos assíncronos serão realizados pelo professor do curso via fórum de discussão no MOODLE/IFSC ou por qualquer outra ferramenta demandada em cada atividade de aprendizagem, como vídeo, áudio, mensagem eletrônica.</p> <p>As atividades teórico-práticas desenvolvidas como atividade de intervenção pedagógica serão elaboradas pelo professor do curso e postadas no MOODLE/IFSC.</p> <p>Os conteúdos serão organizados no MOODLE/IFSC pelo professor do curso.</p> <p>O professor do módulo também desenvolverá a atividade de tutoria.</p>		
Bibliografias:	<p>Curso proposto totalmente EaD. Alguns títulos não compõem o acervo da Biblioteca, mas serão elaborados e estarão disponíveis na sala virtual do curso no Moodle/IFSC.</p> <p>AMORIM, T.P.P. Uma análise de necessidades comunicativas de profissionais do eixo tecnológico hospitalidade e lazer: subsídios para um programa de ensino de inglês baseado em tarefas. Programa de pós-graduação em linguística - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2011. http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/94991</p>		



_____ **A aprendizagem do check-in hoteleiro na língua inglesa:** o papel do resultado comunicativo em uma reavaliação do conceito de tarefa. Programa de pós-graduação em linguística - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2019. <http://tede.ufsc.br/teses/PLLG0794-T.pdf>

O'HARA, Francis. **Be my guest:** english for the hotel industry. Cambridge university Press. 2002.

OLIVEIRA, Luciano Amaral. **Inglês para estudantes de turismo:** english for tourism students. São Paulo: Roca, 2001.

STOTT, Trish. **At your service:** english for the travel and tourist industry. New York: Oxford University, 2009.

Bibliografia Complementar

BIAGGI. **Enjoy your stay!:** inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004.

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria:** uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem:** front office e governança. São Paulo: Thompson, 2004.

JONES, Leo. **Welcome!** english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprensa. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

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

O'HARA, Francis. **Welcome!:** english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprensa. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

PÉREZ, Luis Di Muro. **Manual prático de recepção hoteleira.** São Paulo: Roca, 2001.

VALLEN, J. J. **Check-in, check-out:** gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002.

Módulo 2:	CH Total: 80	Semestre: 2022.2
------------------	---------------------	-------------------------



Atendimento a necessidades do hóspede internacional no hotel		
CH EaD: 80	CH Laboratório: não se aplica	
Objetivos:	Apresentar os serviços e produtos do hotel em inglês; e Atender às solicitações do hóspede em inglês.	
Conteúdos:	O uso do inglês nas situações comunicativas de atendimento a necessidades do hóspede internacional e, mais especificamente, nas situações de: 1) acompanhamento do hóspede até o quarto; 2) apresentação das dependências do hotel; 3) fornecimento de informações; 4) atendimento a solicitações; 5) oferta de ajuda ao hóspede; e 5) resposta às interações iniciadas pelo hóspede.	
Metodologia de Abordagem:	<p>O módulo será desenvolvido na modalidade a distância pelo professor do curso, com organização de conteúdo teórico-prático no MOODLE/IFSC.</p> <p>O conteúdo, a ser elaborado pelo professor do curso, também estará disponível em videoaulas e em outros materiais que se fizerem necessários, além da captura e/ou produção de arquivos de áudio e vídeos com os procedimentos operacionais padrão no YouTube, de filmes em plataformas de acesso livre sobre o conteúdo do curso etc.</p> <p>Os momentos síncronos serão conduzidos pelo professor do curso por <i>chat</i> no MOODLE/IFSC, videoconferência ou webconferência ou por outra ferramenta síncrona de acesso livre.</p> <p>Os momentos assíncronos serão realizados pelo professor do curso via fórum de discussão no MOODLE/IFSC ou por qualquer outra ferramenta demandada em cada atividade de aprendizagem, como vídeo, áudio, mensagem eletrônica.</p> <p>As atividades teórico-práticas desenvolvidas como atividade de intervenção pedagógica serão elaboradas pelo professor do curso e postadas no MOODLE/IFSC.</p> <p>Os conteúdos serão organizados no MOODLE/IFSC pelo professor do curso.</p> <p>O professor do módulo também desenvolverá a atividade de tutoria.</p>	
Bibliografias:	<p>Curso proposto totalmente EaD. Alguns títulos não compõem o acervo da Biblioteca, mas serão elaborados e estarão disponíveis na sala virtual do curso no Moodle/IFSC.</p> <p>AMORIM, T.P.P. Uma análise de necessidades comunicativas de profissionais do eixo tecnológico hospitalidade e lazer: subsídios para um programa de ensino de</p>	



inglês baseado em tarefas. Programa de pós-graduação em linguística - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2011. <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/94991>

_____ **A aprendizagem do check-in hoteleiro na língua inglesa:** o papel do resultado comunicativo em uma reavaliação do conceito de tarefa. Programa de pós-graduação em linguística - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2019. <http://tede.ufsc.br/teses/PLLG0794-T.pdf>

O'HARA, Francis. **Be my guest:** english for the hotel industry. Cambridge university Press. 2002.

OLIVEIRA, Luciano Amaral. **Inglês para estudantes de turismo:** english for tourism students. São Paulo: Roca, 2001.

STOTT, Trish. **At your service:** english for the travel and tourist industry. New York: Oxford University, 2009.

Bibliografia Complementar

BIAGGI. **Enjoy your stay!:** inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004.

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria:** uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem:** front office e governança. São Paulo: Thompson, 2004.

JONES, Leo. **Welcome!** english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprensa. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

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

O'HARA, Francis. **Welcome!:** english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprensa. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

PÉREZ, Luis Di Muro. **Manual prático de recepção hoteleira.** São Paulo: Roca, 2001.

VALLEN, J. J. **Check-in, check-out:** gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002.



Módulo 3: A saída do hóspede internacional do hotel		CH Total: 80	Semestre: 2023.1
CH EaD: 80	CH Laboratório: não se aplica		
Objetivos:	Desenvolver os procedimentos de saída do hóspede internacional em inglês; e Dar informações turísticas e de utilidade sobre o entorno do hotel e regiões vizinhas.		
Conteúdos:	O uso do inglês nas situações comunicativas de saída do hóspede internacional e, mais especificamente, nas situações de: 1) fornecimento de informações sobre o entorno do hotel; 2) atendimento a solicitações; 3) atendimento a ligações externas; e 4) realização do check-out.		
Metodologia de Abordagem:	<p>O módulo será desenvolvido na modalidade a distância pelo professor do curso, com organização de conteúdo teórico-prático no MOODLE/IFSC.</p> <p>O conteúdo, a ser elaborado pelo professor do curso, também estará disponível em videoaulas e em outros materiais que se fizerem necessários, além da captura e/ou produção de arquivos de áudio e vídeos com os procedimentos operacionais padrão no YouTube, de filmes em plataformas de acesso livre sobre o conteúdo do curso etc.</p> <p>Os momentos síncronos serão conduzidos pelo professor do curso por <i>chat</i> no MOODLE/IFSC, videoconferência ou webconferência ou por outra ferramenta síncrona de acesso livre.</p> <p>Os momentos assíncronos serão realizados pelo professor do curso via fórum de discussão no MOODLE/IFSC ou por qualquer outra ferramenta demandada em cada atividade de aprendizagem, como vídeo, áudio, mensagem eletrônica.</p> <p>As atividades teórico-práticas desenvolvidas como atividade de intervenção pedagógica serão elaboradas pelo professor do curso e postadas no MOODLE/IFSC.</p> <p>Os conteúdos serão organizados no MOODLE/IFSC pelo professor do curso.</p> <p>O professor do módulo também desenvolverá a atividade de tutoria.</p>		
Bibliografias:	<p>Curso proposto totalmente EaD. Alguns títulos não compõem o acervo da Biblioteca, mas serão elaborados e estarão disponíveis na sala virtual do curso no Moodle/IFSC.</p> <p>AMORIM, T.P.P. Uma análise de necessidades comunicativas de profissionais do eixo tecnológico hospitalidade e lazer: subsídios para um programa de ensino de</p>		



inglês baseado em tarefas. Programa de pós-graduação em linguística - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2011. <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/94991>

_____ **A aprendizagem do check-in hoteleiro na língua inglesa:** o papel do resultado comunicativo em uma reavaliação do conceito de tarefa. Programa de pós-graduação em linguística - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2019. <http://tede.ufsc.br/teses/PLLG0794-T.pdf>

O'HARA, Francis. **Be my guest:** english for the hotel industry. Cambridge university Press. 2002.

OLIVEIRA, Luciano Amaral. **Inglês para estudantes de turismo:** english for tourism students. São Paulo: Roca, 2001.

STOTT, Trish. **At your service:** english for the travel and tourist industry. New York: Oxford University, 2009.

Bibliografia Complementar

BIAGGI. **Enjoy your stay!:** inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004.

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria:** uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem:** front office e governança. São Paulo: Thompson, 2004.

JONES, Leo. **Welcome!** english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprensa. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

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

O'HARA, Francis. **Welcome!:** english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprensa. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

PÉREZ, Luis Di Muro. **Manual prático de recepção hoteleira.** São Paulo: Roca, 2001.

VALLEN, J. J. **Check-in, check-out:** gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002.



19. Certificações intermediárias:

Não há

20. Estágio curricular supervisionado

NSA

VI – METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

21. Metodologia de desenvolvimento pedagógico do curso:

A prática pedagógica do FIC em Inglês na Recepção Hoteleira orienta-se pelo Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e pelo Regulamento Didático Pedagógico (RDP) do IFSC, e caracteriza-se como um curso de língua para fins específicos (LinFE), como definido na Resolução do CONSUP N° 41, de 01 de outubro de 2018.

O modelo de ensino e aprendizagem ora proposto é na modalidade a distância. De forma geral, o desenho pedagógico do curso apoia-se no conceito freiriano de formação libertadora/problematizadora (FREIRE, 1970), na concepção sociocultural de linguagem e ensino-aprendizagem de linguagem (VYGOTSKY, 2003) para a aprendizagem específica do idioma. Mais especificamente, o desenho proposto concebe a linguagem como prática social, o ensino e a aprendizagem como construção colaborativa de conhecimentos mediada pela linguagem e o aprendiz como sujeito no processo de construção de conhecimento, conforme preconiza a Política de Ensino, Pesquisa e Extensão para a Área de Línguas do IFSC, aprovada pela Resolução do CONSUP N° 41, de 01 de outubro de 2018 (IFSC, RESOLUÇÃO 41, 2018).

O conteúdo do curso foi desenvolvido a partir da identificação das necessidades comunicativas dos profissionais da recepção hoteleira (AMORIM, 2011) a qual baseou-se no modelo de Long (2005) para uma análise de necessidades baseada nos conceitos de tarefas-alvo e tarefas-tipo (LONG, 1985). Trata-se de uma investigação que identificou e classificou tanto as atividades profissionais desenvolvidas por recepcionistas de hotel quanto os gêneros discursivos mais utilizados por eles. Essas informações orientam o desenho das atividades do curso. Acredita-se que a tarefa (LONG, 1985, 2005) pode ser a unidade de ligação entre identificação de necessidades, desenho das atividades e avaliação dos resultados da aprendizagem. Portanto, é preciso ressaltar que a metodologia do curso aqui proposta apoia-se nesses pressupostos teóricos e no conceito de tarefa, uma vez que o curso está organizado em situações comunicativas do contexto da recepção hoteleira, oportunizando assim o aprendizado da língua por meio do seu uso significativo e contextualizado.

Os professores responsáveis pelos componentes curriculares deverão disponibilizar material didático adequado, respeitando a linguagem dialógica que caracteriza a EaD, usar estratégias adequadas

Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010
Fone: (48) 3877-9000 | www.ifsc.edu.br | CNPJ 11.402.887/0001-60



de interação mediadas por tecnologias e que contemplem as especificidades de comunicação dos alunos trabalhadores (texto, áudio), produzir e organizar o SIGAA e o MOODLE/IFSC, que serão os Ambientes Virtuais de Ensino e Aprendizagem (AVEA).

No plano de ensino serão descritas as atividades de ensino e aprendizagem, a metodologia das atividades e os mecanismos de interação entre professores e alunos.

Os campi participantes deste projeto de curso possuem infraestrutura física e tecnológica para viabilizar as atividades EaD (computadores para os estudantes e SIGAA e MOODLE como ambientes virtuais de aprendizagem), assim como realizam formação docente para atuação no ensino a distância por meio de cursos ofertados pelo CERFEAD.

Organização metodológica do curso

Será trabalhado 01 módulo de 80h por semestre. As interações pedagógicas ocorrerão de forma síncrona e assíncrona, e sua quantidade poderá variar de acordo com o grupo de estudantes. Os encontros síncronos podem ser por videoconferências, webconferências via ferramentas da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) ou por meio de ferramentas como o *Meet do Google*, *Hangout do Google*, *Skype*, *Zoom* etc. Já os encontros assíncronos serão por meio do Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem - AVEA (MOODLE/IFSC), mediados pelo professor e por diferentes ferramentas e espaços de interação. Cada componente curricular pode fazer uso de qualquer outra ferramenta de interação fora desse contexto, como aplicativos de mensagens, que permitem tanto interação síncrona quanto assíncrona, e endereços de *email* institucional, entre outros.

Os conteúdos, as atividades de aprendizagem/tarefas, a mediação pedagógica e a tutoria serão organizadas e realizadas pelo professor.

Ambientação dos estudantes

No que tange à ambientação dos estudantes, o curso propõe um tutorial em forma de vídeo, em linguagem dialogada, explicando o MOODLE/IFSC, assim como suas ferramentas. O tutorial em vídeo deverá ser postado na página de abertura do curso no MOODLE. Também serão disponibilizados outros tutoriais breves sobre o uso de ferramentas específicas e/ou mais complexas do MOODLE e fora dele, de acordo com a necessidade de cada componente curricular. Além dos tutoriais, o curso propõe uma videoconferência ou webconferência e/ou mensagem gravada pelo professor sobre o desenho pedagógico de cada unidade curricular, com a apresentação geral do conteúdo para o estudante ter ideia do todo, da



metodologia empregada para o desenvolvimento das atividades obrigatórias e da forma de avaliação proposta.

22. Avaliação da aprendizagem:

Além de serem realizadas presencialmente, as atividades avaliativas podem ser planejadas no AVEA. Sendo assim, pode-se planejar as seguintes atividades avaliativas: fóruns, glossário, wiki (trabalhos em grupos), mapas conceituais, portfólio, simuladores, produção de vídeo, questionários (dissertativos e objetivos) entre outros.

Já as atividades avaliativas presenciais podem ser planejadas por meio de provas objetivas e dissertativas, exposição de trabalhos, seminários, estudos de casos, apresentação de relatórios técnicos, realização de oficinas em laboratórios da área e outros.

Conforme o Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017, as avaliações em cursos ofertados na modalidade a distância devem ser realizadas presencialmente, podem ser na sede da instituição de ensino, nos polos de educação a distância ou em ambiente profissional e previstas no projeto pedagógico do curso. Ressalta-se que para a realização de atividade em ambientes profissionais é necessário prever o termo de cooperação técnica.

A avaliação como ato diagnóstico e como processo contínuo tem por objetivo a inclusão, subsidiando ações que viabilizam tanto o domínio técnico como o domínio dos demais aspectos relevantes à formação do cidadão. Serve para indicar avanços e dificuldades na ação educativa, devendo subsidiar a reflexão da prática pedagógica.

Entre os princípios considerados pela Instituição, e em consonância com o Regulamento Didático Pedagógico (RDP) do IFSC, a avaliação prima pelo caráter **diagnóstico e formativo**, devendo ser processual, somativa, continuada e diversificada, consistindo em um conjunto de ações que permitam recolher dados, visando à análise da constituição das competências por parte do aluno, previstas no plano de curso. O processo avaliativo integra o conjunto de conhecimentos e habilidades, conforme descrito nas matrizes curriculares, e de atitudes gerais, conforme descrito:

1. Postura ética e crítica em relação aos temas e conteúdos abordados;
2. Assiduidade e pontualidade nos encontros síncronos e assíncronos e na entrega das atividades de aprendizagem;
3. Participação nos encontros síncronos e assíncronos e empenho nas atividades propostas;
4. Iniciativa, disponibilidade, criatividade e organização;
5. Trabalhos em grupos e compartilhamento de responsabilidades;



6. Respeito às diferenças;
7. Respeito à comunidade acadêmica e zelo pelo patrimônio escolar.

A avaliação da aprendizagem terá por finalidade promover o avanço educacional do discente, aprimorando o processo de aprendizagem, tanto individual quanto coletivamente, entendendo-a como um processo que indica avanços e dificuldades na ação educativa, contribuindo para que o professor realize a reflexão sobre sua prática. Para isso, é necessário que as metodologias utilizadas contemplem a diversidade, considerando as diferenças sociais, linguísticas e culturais dos discentes. Assim, a avaliação não deve ser um instrumento de classificação, seleção e exclusão social, mas de construção coletiva dos sujeitos e de uma escola de qualidade.

São consideradas funções primordiais da avaliação:

1. obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, visando à tomada de decisões sobre o encaminhamento dos processos de ensino e aprendizagem e a progressão do aluno para o semestre seguinte;
2. analisar a consonância do trabalho pedagógico com as finalidades educativas previstas no Projeto Pedagógico do Curso;
3. estabelecer previamente, por componente curricular, critérios que permitam visualizar os avanços e as dificuldades dos alunos na constituição das competências.

Os critérios servirão de referência para o aluno avaliar sua trajetória e para que o professor tenha indicativos que sustentem tomadas de decisões sobre o encaminhamento dos processos de ensino e aprendizagem e a progressão dos alunos. Os registros das avaliações são feitos de acordo com o estabelecido no RDP.

O registro, para fins de documentos acadêmicos, será efetivado ao final de cada semestre letivo, apontando a situação do aluno no que se refere à constituição de competências, em diário de classe e no sistema acadêmico, conforme nomenclatura prevista no RDP.

Cabe destacar que, em consonância com a proposta metodológica do curso e com uma avaliação processual, o processo de ensino-aprendizagem será avaliado qualitativamente e quantitativamente a partir do desenvolvimento das próprias tarefas (ou seja, das atividades com foco no significado pragmático e com um resultado comunicativo) que norteiam todo o curso.

Dessa forma, as atividades de avaliação, que abrangem tarefas específicas de procedimentos

operacionais padrão no setor de recepção hoteleira, acontecerão durante todo o processo de ensino-aprendizagem no MOODLE/IFSC, valorizando o crescimento do aluno qualitativa e quantitativamente, com a previsão de recuperação paralela de conteúdos e avaliações ao longo do semestre.

Os instrumentos avaliativos abrangerão a participação em fóruns, a produção de áudios, vídeos e simulações escritas e orais de interação com o hóspede, com foco nos procedimentos operacionais de reserva, *check-in*, *walk-in*, *day-use* e *check-out*.

Os critérios de correção serão especificados em cada tarefa produzida e estarão voltados ao desenvolvimento específico dos procedimentos operacionais de reserva, *check-in*, *walk-in*, *day-use* e *check-out*.

Cabe ressaltar, conforme o Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017, que o curso propõe, além dos instrumentos avaliativos já citados, 01 avaliação final presencial no campus onde é ofertado caso a pandemia do Coronavírus tenha sido controlada e/ou vacinas disponibilizadas à população, resguardando, assim, a saúde de alunos e servidores. Os dados dessa avaliação servirão para avaliar o processo de ensino-aprendizagem e informar a revisão do curso que deverá ocorrer a cada três anos, ou seja, após a oferta de duas turmas.

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

Para a aprovação, o aluno deverá atingir, no mínimo, 75% de frequência em cada Componente Curricular (Módulo), computada a partir dos encontros síncronos, e ter 100% de frequência nas atividades (obrigatórias) propostas no AVEA (MOODLE), com exceção para os casos previstos em lei.

Além disso, ao final de cada módulo haverá uma reunião, do tipo conselho de classe, com a equipe pedagógica do campus, visando ao relato de necessidades específicas de aprendizagem, que por ventura algum estudante possa demandar, e à busca de apoio e orientação necessária ao estudante.

23. Critérios de aproveitamento de conhecimentos e experiências anteriores:

Estudantes que possuem conhecimentos ou experiência profissional referente a este curso poderão solicitar a validação de componentes curriculares por meio de reconhecimentos de estudos (RE) ou Reconhecimento de saberes (RS), conforme processo acadêmico previsto no Regulamento Didático-pedagógico do IFSC.



24. Atendimento ao Discente:

O campus Florianópolis-Continente conta com uma equipe multiprofissional, composta por Assistente Social, Pedagogas, Psicóloga e Técnica em Assuntos Educacionais, lotadas no Núcleo Pedagógico, o qual está vinculado à Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão. São profissionais de diferentes áreas que atuam na perspectiva da unidade do trabalho pedagógico, garantindo os múltiplos olhares no processo de ensino e aprendizagem na perspectiva da formação do sujeito/trabalhador crítico e transformador da sociedade de classes. Constituem como ações da equipe pedagógica relativas ao apoio e atendimento ao discente:

- o acompanhamento da trajetória escolar dos discentes, nos aspectos pedagógicos, psicológicos e socioassistenciais;
- o subsídio ao trabalho docente no que se refere ao processo de ensino-aprendizagem;
- o apoio e intervenção pedagógica e psicossocial em casos de dificuldades emocionais, afetivas e de aprendizagem, com encaminhamento dos discentes a profissionais para atendimento especializado, quando necessário;
- o desenvolvimento de estudos e ações sobre evasão e permanência;
- o fomento de ações articuladas a fim de contribuir para a inclusão de alunos com necessidades específicas.
- o fomento curricular que contempla a reflexão político-social e crítica, voltada à formação profissional emancipatória;
- o atendimento do Programa de Assistência Estudantil, com o objetivo de auxiliar financeiramente os discentes em situação de vulnerabilidade social.

Também se constitui como diretriz do trabalho da equipe pedagógica a atuação, em parceria com o NAE (Núcleo de Acessibilidade Educacional), nas seguintes frentes:

- o levantamento dos discentes com necessidades específicas ingressantes no Câmpus, por meio de questionário aplicado no início de cada semestre letivo;
- a elaboração de Programas de Atendimento pedagógico/educacional aos discentes com necessidades específicas, envolvendo: estudo dos casos; adequação do planejamento de ensino e dos materiais



didáticos, além dos atendimentos paralelos individualizados, encaminhados com os professores;

- a implementação da acessibilidade física;
- o desenvolvimento de programas de capacitação e formação para servidores;
- o acompanhamento da trajetória educacional dos discentes em parceria com o NAE, professores, além da possibilidade de trabalho conjunto com as Redes Públicas de Atendimento.

Além disso, também está prevista ao longo do semestre a ação diretamente ligada à Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão relativa ao atendimento extraclasse sistematicamente oferecido aos discentes, com o objetivo principal de o professor assessorá-los nas dificuldades de acompanhamento do curso. Além desse atendimento individualizado, estão previstas ao longo do período letivo as oportunidades de recuperação paralela, que consistem na realização de novas atividades avaliativas com o objetivo principal da efetiva promoção da aprendizagem do discente.

Para o acompanhamento sistemático e especializado ao discente, no intuito de contribuir com a permanência e êxito, o Campus Garopaba dispõe de uma equipe multidisciplinar na Coordenadoria Pedagógica, da qual fazem parte: psicóloga, pedagoga, assistente social, assistentes de alunos e técnicos em assuntos educacionais. Essa equipe tem como função assessorar em questões pedagógicas, psicológicas e sociais percebidas e apontadas pelas coordenações de cursos ou professor atuante.

Dentre as ações sistematizadas dessa equipe, voltadas à permanência e êxito dos estudantes, pode-se citar:

- a organização e realização de atividades de recepção e acolhimento dos estudantes no ingresso do curso;
- a avaliação periódica do curso através da aplicação de formulário on-line, no qual o estudante pode expressar de forma anônima seu ponto de vista sobre aspectos pedagógicos e institucionais e contribuir para o seu aperfeiçoamento;
- o acompanhamento regular da frequência escolar e da aprendizagem dos estudantes, durante o qual se realiza conversas individuais e, quando necessário, a realização de encontros periódicos com a turma, com a mediação da psicóloga, da pedagoga e de outros profissionais da coordenadoria pedagógica, ou convidados, visando abordar e refletir sobre temas que os próprios alunos consideram relevantes para sua formação integral etc.

Além disso, há o acompanhamento realizado pela Comissão de Permanência e Êxito do campus, a qual é responsável por ações que objetivam o diagnóstico e a prevenção da evasão escolar, bem como a



promoção da permanência e êxito dos estudantes.

A coordenação do curso, nesse caso o professor-tutor, tem também a função de acompanhar a vida acadêmica dos discentes, ação primordial para o bom andamento do curso e conseqüente êxito do aluno. O professor disponibiliza 2 (duas) horas semanais para atendimento aos discentes, sendo que o próprio estudante poderá, de forma autônoma, procurar o docente quando sentir necessidade ou este poderá indicar ao estudante o comparecimento em atendimento individual em horário extraclasse. No início de cada semestre letivo, há divulgação do local e horário de atendimento aos alunos pela equipe pedagógica.

A recuperação de estudos, mencionada no item avaliação, também será uma possibilidade de atendimento ao discente, visto que pode ser uma atividade sistemática em horário de atendimento paralelo e também de estudo dirigido.

Aos discentes com dificuldade de acompanhamento e desenvolvimento regular de componentes curriculares, conforme indica o Art. 18 do RDP, poderão ser oferecidos Planos de Estudo Diferenciado - PEDi, cujos planejamentos serão supervisionados pela Coordenadoria Pedagógica do Campus. O PEDi será elaborado pela Coordenadoria de Curso e Coordenadoria Pedagógica permitindo que menos componentes curriculares sejam realizados a cada semestre e de acordo com uma das recomendações da Nota Técnica CEPE nº 01/2016, "o docente responsável pelo componente curricular, em conjunto com a Coordenação de Curso e Coordenação Pedagógica, deverá utilizar das estratégias de atendimento individualizado de estudos, e poderá utilizar, julgada a conveniência e disponibilidade da carga horária, horas adicionais como nivelamento, sem constituição de turma, em atividades de apoio ao ensino prevista na resolução vigente, e que estabelece limites de cargas horárias para as Atividades de ocupação docente".

O discente em PEDi poderá ter seu curso concluído em prazo tão amplo quanto seja necessário para garantir seu melhor aproveitamento e integralização do curso, porém, o PEDi não pode ser desenvolvido para discentes que frequentam cursos em processo de extinção. Visando apoiar o desenvolvimento e a aprendizagem dos discentes, o IFSC oferece oportunidade de intercâmbios, participação em projetos de pesquisa, extensão, monitoria e estágios bem como no PAEVS (Programa de Atendimento ao Estudante em Vulnerabilidade Social) que visa contribuir para o bem-estar dos estudantes, favorecendo sua permanência na instituição.

O Campus possui o Núcleo de Atendimento às Pessoas com Necessidades Específicas, NAPNE, que identifica, acompanha e atende discentes com necessidades específicas e tem por objetivo contribuir na implementação de políticas de acesso, permanência e conclusão com êxito dos estudos, orientando também docentes e demais servidores.

Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010
Fone: (48) 3877-9000 | www.ifsc.edu.br | CNPJ 11.402.887/0001-60



Além disso, os servidores da secretaria acadêmica atendem o discente no que compete ao registro de sua vida acadêmica e os da biblioteca os auxiliam nas pesquisas e trabalhos em geral. O atendimento pedagógico e administrativo, para os alunos e seus familiares, acontecerá nos turnos de funcionamento do Campus.

A Coordenadoria Pedagógica do IFSC Campus São José é constituída por uma equipe multidisciplinar composta por pedagogas, pedagogo, psicóloga e assistentes sociais. Este setor está diretamente vinculado à Direção de Ensino do Campus e atua nas relações e mediações entre os diferentes atores que constituem a comunidade escolar – estudantes, docentes e famílias. Esse setor funciona nos três turnos de atendimento do Campus – com atendimento a todos os cursos e estudantes nos períodos matutino, vespertino e noturno.

No que tange à atuação destes profissionais junto aos estudantes, o trabalho dá-se em ações de acompanhamento integral, em seus aspectos pedagógicos, emocionais e sociais, contemplando um atendimento com múltiplos olhares e perspectivas visando a favorecer o aprendizado, garantindo, assim, a permanência e o êxito. Desde o ingresso no IFSC o/a estudante é acolhido (a) pela Coordenadoria Pedagógica em atividades de recepção e acolhimento no Campus, recolhimento e análise de documentação para fins de assistência estudantil, atendimento individualizado pela psicóloga e ou pedagogas (pedagogo) de acordo com as necessidades, rodas de conversa sobre temas pertinentes, acompanhamento do desempenho e aprendizagem e outras. Paralelo a isso é feito um trabalho sistematizado junto às famílias, promovendo e coordenando reuniões com os familiares e mantendo canais de comunicação sempre abertos.

Esse setor também participa ativamente dos momentos de Encontros Pedagógicos e Conselhos de Classe, atuando na escuta de estudantes e docentes com o objetivo de qualificar as práticas pedagógicas e processos de ensino/aprendizagem. Com uma presença bastante próxima dos docentes e das Coordenações de Curso, no caso deste curso o professor-tutor, busca atuar preventivamente nos casos de dificuldades de aprendizagem ou outras dificuldades que venham a permear a aprendizagem. Sempre que necessário, busca alternativas para o estudante com dificuldades mais severas, como a aplicação de planos de estudos diferenciados, encaminhamentos para atendimentos especializados ou acompanhamento junto ao NAE (Núcleo de Acessibilidade Educacional) do Campus.

Além disso, também está prevista ao longo do semestre a ação diretamente ligada à Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão relativa ao atendimento extraclasse sistematicamente oferecido aos discentes, com o objetivo principal de o professor assessorá-los nas dificuldades de acompanhamento do curso. Além desse atendimento individualizado, estão previstas ao longo do período letivo as oportunidades de

Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria



recuperação paralela, que consistem na realização de novas atividades avaliativas com o objetivo principal da efetiva promoção da aprendizagem do discente.

Por fim, é assegurado aos estudantes público-alvo da Educação Especial o Atendimento Educacional Especializado (AEE), nos três campus proponentes deste projeto pedagógico de curso, que terá por objetivo identificar, elaborar e organizar recursos pedagógicos acessíveis e recursos de Tecnologia Assistiva que contribuam com a minimização das barreiras físicas, atitudinais, educacionais, comunicacionais e outras que possam interferir na plena participação nas atividades educacionais e sociais.

25. Atividade em EaD:

Será lecionado 01 módulo por semestre seguindo a seguinte ordem:

Curso: FIC em Inglês na Recepção Hoteleira	CH Ead	CH Total
Módulo 1: Acolhimento ao hóspede internacional no hotel	80	80
Módulo 2: Atendimento a necessidades do hóspede internacional no hotel	80	80
Módulo 3: A saída do hóspede internacional do hotel	80	80

O curso propõe **dois tipos de encontros** guiados pelo professor: **síncrono e assíncrono**, e sua quantidade poderá variar de acordo com a complexidade de cada componente curricular. Ou seja, as unidades curriculares de maior complexidade poderão prever maior variedade de ferramentas de interação.

O curso propõe **2 tipos de encontro síncrono**. O primeiro tipo, no formato de videoconferência ou webconferência, está voltado para a apresentação do curso e do componente curricular, no primeiro dia de aula do curso/componente, visando apresentar o docente e o desenho do curso (Conteúdo, Metodologia, Avaliação e ferramentas de interação) e os discentes. O segundo tipo de encontro síncrono, preferencialmente semanal, propõe espaços de tutoria para atendimento aos estudantes, por meio de sessões para orientação e verificação do nível de desenvolvimento dos estudantes.

O curso propõe **encontros assíncronos** a serem realizados preferencialmente por meio do AVEA (Moodle/IFSC), guiados pelo professor e mediados por diferentes ferramentas e espaços de interação contínua. Um desses espaços corresponde aos fóruns, que poderão acompanhar cada uma das atividades obrigatórias propostas pelos componentes curriculares, como suporte do processo de ensino e



aprendizagem; um outro corresponde a fóruns de interação livre para a troca de experiências com o professor e colegas; outro para a colocação de dúvidas pontuais sobre as atividades obrigatórias propostas; e, o último, às salas de bate-papo (*chats*) e mensagens via AVEA, que servirão de apoio ao longo do processo de ensino/aprendizado. Além de fóruns, *chats* e mensagens no AVEA, cada componente curricular pode fazer uso de qualquer outra ferramenta de interação fora desse contexto, como aplicativos de mensagens, que permitem tanto interação síncrona quanto assíncrona, e endereços de *email* pessoal, entre outros.

26. Equipe multidisciplinar:

O apoio pedagógico à concepção, ao desenho educacional e à produção de materiais do curso e dos componentes curriculares ofertados será assegurado pelo Centro de Referência em Formação e EaD (CERFEAD), a partir de participação em edital, e/ou pelo campus ofertante, com auxílio do Núcleo de Educação a Distância (NEaD) e da equipe pedagógica do campus, conforme artigo 9º da Resolução CEPE/IFSC nº 4/2017.

26.1. Atividades de tutoria:

As atividades de tutoria serão realizadas pelo próprio professor do curso, preferencialmente com um horário semanal de atendimento síncrono aos alunos.

26.2. Material didático institucional:

O material didático será produzido na forma de unidades de estudo no AVEA moodle.ifsc.edu.br, com a participação da equipe de produção de materiais didáticos do CERFEAD/IFSC, mediante a participação em edital de produção de material didático no semestre anterior à oferta. Cabe ainda informar que os materiais de estudos serão disponibilizados aos estudantes consistem em: objetos de aprendizagem (vídeos, simuladores e outros), material complementar, textos de domínio público, atividades de aprendizagem postadas no AVEA.

26.3. Mecanismos de interação entre docentes, tutores e estudantes:

A forma de interação será nos ambientes virtuais produzidos no moodle.ifsc.edu.br e em interações síncronas por videoconferência, webconferência via RNP, ou outra forma que o professor considerar apropriada, como *Hangout* do *Google*, *Skype*, *Zoom*, chamada em vídeo por *WhatsApp*, entre outras. Cabe ressaltar ainda que o docente do curso desempenha também o papel de tutor.

PARTE 3 – AUTORIZAÇÃO DA OFERTA

VII – OFERTA NO CAMPUS



27. Justificativa para oferta nestes Campus:

Dados da EMBRATUR vêm revelando que o turismo cresce exponencialmente no Brasil, o que demanda investimentos na formação e qualificação de seus profissionais. Para o atendimento ao turista internacional, em particular, o domínio do inglês tem sido apontado por gestores da hotelaria como uma das principais necessidades, especialmente para os profissionais da linha de frente de atendimento, como recepcionistas de hotéis (formados ou em formação). Com esse crescimento do turismo no Brasil e no mundo, o setor hoteleiro passou a se estruturar e as pesquisas na área buscaram entender melhor os fenômenos que envolvem suas atividades. A partir daí, diversos conceitos surgiram, entre eles o conceito de empresa hoteleira e endomarketing. Castelli (2003) conceitua a empresa hoteleira como “uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada” (p. 56). Ribeiro (2011) expande o conceito afirmando que um empreendimento hoteleiro comercializa a recepção e a hospedagem de turistas e visitantes, em condições de segurança e higiene, oferecendo serviços de alimentação, entretenimento e outras atividades voltadas ao bem-estar do hóspede. Aprofundando a temática, Caon (2008) esclarece que os meios de hospedagem, de forma geral, estão organizados em dois grandes setores: *front office* e *back office*, para poderem desenvolver suas atividades. De acordo com o autor, o primeiro lida diretamente com o hóspede e abrange departamentos como o de recepção e reservas, portaria social, lazer, telefonia e governança. Desses, o de recepção é considerado o mais importante do hotel pelo contato face a face com o hóspede; portanto, responsável por um atendimento de qualidade às suas necessidades. Já o segundo lida com os processos internos do empreendimento, não tem contato direto com o hóspede e engloba departamentos como o de recursos humanos, cozinha, controladoria, compras, administração, entre outros.

Adentrando no departamento de recepção, na perspectiva de Hayes (2005), ele é “responsável por reservas, registros, serviços e pagamentos dos hóspedes” (p.136). E Castelli (2016) acrescenta que a recepção está ligada ao setor de hospedagem, cuja estrutura e organograma dependem do tipo e tamanho do hotel, da qualidade e quantidade de serviços prestados, atua diretamente com a portaria social, e se constitui de trabalhadores com diferentes funções.

Dos trabalhadores do departamento de recepção, o recepcionista é o protagonista, pois além de lidar diretamente com o hóspede, intermedia suas necessidades com os outros departamentos do hotel. Para Davies (2010), o recepcionista precisa lidar com eficiência e eficácia na resolução de problemas, comunicar-se de forma precisa e cortês com seus colegas, hóspedes e supervisores, transmitir uma boa imagem da empresa, além de precisar desenvolver outras atividades que não se limitam ao seu espaço de trabalho. A essas características da função, Castelli (2006) acrescenta a boa aparência no vestir e asseio pessoal, disposição para servir e agir com discrição, como alguns dos atributos do cargo.

Em relação à operacionalidade das tarefas do trabalhador da recepção, Lanznaster e Silva (2018) descrevem as seguintes rotinas: informar ao hóspede os serviços, horários e produtos do hotel; realizar o



check-in; responsabilizar-se pela mudança de unidade habitacional (UH) quando solicitada pelo hóspede; cuidar do livro de reclamações; analisar as críticas e sugestões; e controlar o fluxo no momento do *check-out* ou encerramento da estadia.

Aprofundando os procedimentos de *check-in*, Chan e Mackenzie (2013) assim os descrevem: i) cumprimentar o hóspede e desejar-lhe boas-vindas; ii) verificar sua identidade; iii) apresentar e solicitar a ele que preencha o formulário de registro; iv) confirmar ou perguntar a forma de pagamento, caso não tenha sido feita no momento da reserva; v) atualizar a conta do hóspede no sistema operacional do hotel; vi) entregar a chave da Unidade Habitacional (UH) e informar a localização do quarto, elevador ou escadas, além dos serviços e produtos do hotel; vi) providenciar o encaminhamento do hóspede a sua UH; e viii) desejar ao hóspede uma boa estadia.

Em relação à tarefa de *check-out*, Amorim (2011) atribui as seguintes subtarefas: providenciar a retirada da bagagem; atender solicitação de fechamento da conta do quarto; identificar o consumo do frigobar; apresentar o extrato parcial da conta; administrar possíveis erros; providenciar desconto da conta telefônica; solicitar a assinatura do hóspede no comprovante de desconto; verificar a forma de pagamento; negociar a forma de pagamento; solicitar a devolução da chave da UH; identificar o nome a ser colocado na nota fiscal; solicitar a avaliação dos serviços do hotel; oferecer ajuda para chamar um táxi; oferecer ajuda com a bagagem; expressar o desejo de o hóspede retornar ao hotel; e desejar ao hóspede uma boa viagem.

A partir dessas descrições, pode-se inferir que os trabalhadores do setor de recepção têm funções de alta complexidade, que se concretizam por meio de uma interação eficaz com o hóspede por meio da linguagem. Logo, evidencia-se que a competência comunicativa de seus trabalhadores é condição *sine qua non* para manter a competitividade da indústria hoteleira. Para tanto, o endomarketing, entendido como “marketing aplicado internamente nas organizações” (NASCIMENTO *et al.*, 2018, p. 204), é estratégico.

Trazendo para a discussão o conceito de marketing, Kotler (1988, p. 27) o define como “um processo social e gerencial pelo qual os indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam através da criação, oferta e troca de produtos com valor”. Ou seja, as empresas buscam diagnosticar os desejos e necessidades de clientes potenciais para oferecer-lhes produtos e serviços que satisfaçam suas expectativas, tendo como resultado final a troca de valor. Mas esse entendimento nem sempre foi assim. Inicialmente, a orientação das empresas estava voltada para o produto sem se preocupar com o papel que o cliente representava no processo de compra ou de prestação de serviços. Depois, o cliente passou a ser o centro do processo, fazendo com que as organizações se alinhassem às suas necessidades, buscando



novas estratégias competitivas. Nesse processo, surgiram ações de marketing voltadas para os trabalhadores das empresas, o endomarketing, tendo como objetivo “promover entre os funcionários e os departamentos os valores destinados a servir o cliente” (BEKIN, 2004, p.3). E a indústria hoteleira seguiu essa tendência.

Segundo Bekin (2004), para que uma empresa implemente um programa de endomarketing, é necessário primeiramente realizar um diagnóstico, visando identificar os pontos fortes e fracos do contexto, para depois traçar um plano de ação. Após o diagnóstico, alerta o autor, podem surgir três níveis de orientação para um programa de endomarketing: o primeiro voltado para o atendimento ao cliente, visando conquistar novos mercados; o segundo para a cultura de serviço; e o terceiro para a expansão, com a inserção de novos bens e serviços para os trabalhadores. Independentemente do nível, acrescenta o autor, há duas linhas de ação: atitudes e comunicação.

A primeira visa a conscientizar o trabalhador sobre a importância estratégica de um serviço voltado para atender o cliente, e a segunda a promover um sistema de informações que leve o trabalhador a cumprir suas atividades profissionais com qualidade. Ainda sobre a implementação de um programa de marketing, Bekin (2004) destaca os seguintes aspectos como fundamentais: i) treinamento sob a ótica da educação e desenvolvimento; ii) motivação, valorização, comprometimento e recompensa; e iii) sistema de informações e rede de comunicação interna. Em relação ao primeiro, a partir das necessidades identificadas na empresa, os trabalhadores podem se desenvolver por meio de formação teórica e por atividades práticas, que resultam em melhoria das atividades profissionais. Já em relação ao segundo, quando há reconhecimento do papel do trabalhador, de suas características individuais e remuneração adequada, as relações entre a empresa e o trabalhador se estreitam e contribuem para sua valorização. Quanto ao terceiro, a comunicação interna é fundamental para o funcionamento coerente, integrado e consistente de uma empresa, ela interliga trabalhadores e evita ruídos de informação na tomada de decisões.

A partir do cenário descrito, na indústria hoteleira, o endomarketing emerge como uma estratégia essencial, por seu caráter educativo, um aliado da gestão voltado à qualidade, pois promove ações, a partir de diagnóstico, para capacitar os trabalhadores que lidam direta ou indiretamente com o acolhimento ao hóspede, ações essas mediadas pela linguagem. Logo, a competência comunicativa de seus trabalhadores surge como fundamental nessa indústria; contudo, estudos recentes apontam uma realidade, no mínimo, frágil nessa questão.

Estudos feitos em diferentes regiões do Brasil (AMORIM, 2011, SILVA; BONIFÁCIO, 2015; ABREU; SILVA, 2018; DA SILVA; CORDEIRO, 2018; LANZMASTER; SILVA, 2018, LAPORTE; DA SILVA, 2019; SILVA; RAMOS, 2021) apontam que os trabalhadores do setor hoteleiro consideram importante investir no

Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis /SC | CEP: 88.075-010
Fone: (48) 3877-9000 | www.ifsc.edu.br | CNPJ 11.402.887/0001-60



aprendizado de idiomas, principalmente o inglês, tendo em vista que os hóspedes estrangeiros usam esse idioma para comunicação devido ao seu caráter de língua internacional.

No entanto, ações no sentido de viabilizar a aprendizagem de inglês no local de trabalho são raras devido à falta de recursos, de tempo e a morosidade na aprendizagem, além do preço dos cursos, da alta rotatividade dos trabalhadores no setor e da possibilidade de uso de aplicativos de tradução em situações emergenciais, que acabam dando a falsa ideia da resolução do problema da falta de conhecimento em inglês.

Contudo, devido à ociosidade em que se encontram os meios de hospedagem causada pela pandemia do COVID-19, e cientes da lacuna na competência comunicativa em inglês dos trabalhadores do setor de recepção dos hotéis, nossa instituição foi procurada pelo atual diretor do *Floripa Convention & Visitors Bureau*, senhor Luciano Vieira da Silva, para uma capacitação em inglês dos trabalhadores dos hotéis a ele associados. A associação, sem fins lucrativos, foi criada em 2003 e possui, na sua formação, empresas da iniciativa privada de Florianópolis e região que almejam o desenvolvimento socioeconômico do destino turístico. O *Floripa Convention* busca facilitar a vinda de turistas para a cidade, um instrumento de planejamento, promoção, apoio, captação e geração de eventos em diferentes segmentos, abrangendo o segmento de *visitors*, incentivando o turismo de entretenimento e lazer (FLORIPA CONVENTION & VISITORS BUREAU, 2020). A demanda apresentada pelo atual diretor do *Floripa Convention & Visitors Bureau*, configura, também, a adequação da presente proposta de curso com o que preconiza a Política de Ensino de Línguas do IFSC em seu artigo 14:

[...] cursos de Formação inicial e continuada (FIC) de LinFE serão ofertados preferencialmente a partir de demandas identificadas por meio de levantamento e análise de necessidades realizados junto à comunidade interna e externa, assim como junto aos arranjos produtivos locais.

Com base nesse cenário, estamos propondo este projeto de curso de formação continuada em inglês aplicado ao setor, previsto no PDI e nos POCVs dos câmpus parceiros, cientes da importância da linguagem, especificamente do inglês, na indústria hoteleira da Grande Florianópolis, com perspectiva de expansão para o estado de Santa Catarina, tendo em vista a existência de outros campi do IFSC com vocação para o turismo.

A oferta de cursos gratuitos e de qualidade no eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer é um marco na Rede Federal e justifica-se pela localização dos campus Florianópolis-Continente (CTE),



Garopaba e São José, espaços educativos de oferta deste curso. Os três estão inseridos em localidades turísticas, com expressiva oferta de emprego nos diversos setores vinculados à área de serviços, e o CTE e Garopaba são campus voltados para o eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer. A importância de cursos dessa natureza reside na qualificação do trabalhador da área de serviços, e, conseqüentemente, na qualificação desse setor da economia a partir de uma perspectiva inclusiva.

Acreditamos que os trabalhadores participantes deste curso, muitos dos quais não tiveram a oportunidade de aprofundar seus estudos em inglês ao longo da sua educação básica, poderão ampliar seu olhar sobre a realidade profissional a partir do curso, se desenvolver cognitivamente ao aprofundarem conhecimentos em outro idioma, aprender a realizar procedimentos operacionais do setor de recepção de forma qualificada, contribuir para qualificar o atendimento ao hóspede e ao turismo de forma geral e, quem sabe, fazer outros cursos ofertados na mesma modalidade ou presencialmente em um dos 22 campi do IFSC.

28. Itinerário formativo no contexto da oferta/câmpus:

Dentro do itinerário formativo do Campus CTE, o curso FIC em Inglês na Recepção Hoteleira surge na perspectiva de contribuir para o desenvolvimento dos trabalhadores do setor e da promoção do turismo no estado de Santa Catarina.

O Campus Florianópolis-Continente é o único do IFSC que trabalha somente com um eixo tecnológico e seu itinerário formativo busca a complementaridade das competências, conhecimentos e atitudes desenvolvidas nesta área. Atualmente, o itinerário formativo do campus, pautado no eixo tecnológico do Turismo, Hospitalidade e Lazer, se inicia com cursos FIC e finaliza nos cursos de graduação, como demonstrado no quadro abaixo. O POCV do Campus prevê para os próximos anos a criação de cursos de pós-graduação *Lato Sensu* na área de turismo e hospitalidade e de formação de professores de línguas estrangeiras, inglês e espanhol.

Buscando atender às necessidades regionais de formação profissional demandadas pelos arranjos produtivos locais, o Campus Garopaba oferta, também, cursos profissionalizantes no eixo tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer. Atualmente esse itinerário formativo é composto por cursos técnicos, como Hospedagem e Guia de Turismo, e cursos de formação inicial e continuada (FIC) como Condutor Ambiental, Patrimônio Histórico e outros. Os cursos de línguas presenciais (Inglês e Espanhol) também buscam qualificar os profissionais, tanto formados quanto em formação, do turismo local. O FIC Inglês na Recepção Hoteleira na modalidade EaD, além de ser um curso específico para os profissionais dos meios de hospedagem, atenderá aqueles profissionais impossibilitados de realizarem cursos presenciais. De acordo



com dados de pesquisa desenvolvida pela Fecomércio, houve, no verão de 2019, um aumento do número de turistas estrangeiros no litoral catarinense. O percentual mais do que dobrou, passando de 12,4% para 29%. Mesmo sabendo que o turista do Mercosul é a maioria deste público do litoral catarinense, atrativos como a avistagem de baleias, realizadas na região de Garopaba e Imbituba fora da alta temporada, atraem turistas de outras nacionalidades, cuja única língua de comunicação é a inglesa.

Já o Campus São José, embora não tenha especificamente o mesmo eixo tecnológico, insere-se nesta proposta devido à sua localização estratégica no contexto do Turismo. Além disso, o curso pode contribuir com a formação de alunos de outros cursos do campus que queiram qualificar-se para atuar também na área do Turismo (este é um caminho possível, portanto, para alunos provenientes de cursos técnicos como o de Telecomunicações, o PROEJA em Operador de Computador, etc.). Entendemos, dessa forma, que algumas áreas podem se sobrepor e se complementar de forma interdisciplinar.

Dessa forma, acredita-se que a oferta do referido curso responde à demanda imposta pelo mundo do trabalho do turismo e, juntamente com os outros cursos nos seus diferentes níveis dos 3 campi em questão, fazem com que os campi atendam às necessidades da região nesse segmento econômico. Por fim, cabe ressaltar que este curso está previsto na POCV dos Campi, adequado ao RDP, ao PDI do IFSC e à Política de Línguas da instituição.

29. Público-alvo na cidade/região:

O curso se destina especificamente a trabalhadores do setor de recepção de meios de hospedagem, mas tem aplicabilidade para os trabalhadores de outros departamentos do hotel, do setor de turismo e do comércio de forma geral.

30. Início da oferta:

Previsão para 2022.1

31. Frequência da oferta:

Conforme a demanda e disponibilidade de carga horária dos professores de inglês dos câmpus.

32. Periodicidade das aulas:

4h semanais, distribuídas em 1h de atendimento em forma de tutoria síncrona com o professor tutor e 3h de desenvolvimento de tarefas assíncronas, com atividades de compreensão e produção oral e escrita na língua inglesa.

33. Local das aulas:

Moodle/IFSC e SIGAA/IFSC

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



Semestre letivo	Turmas	Turno	Vagas	Total de Vagas
2022.1	Continente A, São José B e Garopaba C	EaD	25 por campus*	75

34.1. Justificativa para oferta de vagas inferior a 40.

*Número de acordo com a Política de Línguas do IFSC.

35. Pré-requisito de acesso ao curso:

Escolaridade: Ensino médio completo ou em curso. Idade mínima: 18 anos. Experiência profissional: ser trabalhador do eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer ou ter trabalhado no setor.

36. Instalações e equipamentos:

O Núcleo de Ensino à Distância (NEAD) do Campus Florianópolis-Continente está estruturado em três ambientes, conforme quadros abaixo.

Sala da Coordenação NEAD

Área	Iluminação	Ventilação	Mobília e Equipamentos
33,57m ²	Natural e artificial por lâmpadas frias	Boa ventilação natural e artificial.	- 1 microcomputador com acesso à internet; - 1 mesa; - 2 cadeiras.

Sala de videoconferência disponível nos campus parceiros

Área	Iluminação	Ventilação	Mobília e Equipamentos
50,67m ²	Natural e artificial por lâmpadas frias	Boa ventilação, janelas maxiáres. Ar condicionado.	- 1 projetor de imagem. - 1 equipamento de videoconferência; - 30 cadeiras com braço; - 1 mesa comum; - 1 cadeira.

Sala de tutoria (para cursos EAD)

Área	Iluminação	Ventilação	Mobília e Equipamentos
13,69m ²	Artificial por	Sem janelas. Com	- 3 microcomputadores com acesso à internet;



	lâmpadas frias	ar condicionado.	- 3 cadeiras; - 3 mesas; - 1 telefone.
--	----------------	------------------	--

Suportes midiáticos (para cursos EAD)

Área	Iluminação	Ventilação	Mobília e Equipamentos
50,67m ²	Natural e artificial por lâmpadas frias	Boa ventilação, janelas maxiare.	1 projetor de imagem; 1 equipamento de videoconferência; 30 cadeiras com braço; 1 mesa comum; 1 cadeira.

As tecnologias utilizadas para a interação entre docentes e estudantes serão os diferentes suportes de informação e comunicação remota como: ambientes virtuais colaborativos como o próprio sistema acadêmico institucional SIGAA, e-mails, além da plataforma Moodle disponível no IFSC, dentre outros.

A comunicação com os discentes referente às atividades EaD será realizada via e-mail, Moodle e SIGAA, entre outros que se fizerem necessários. Tais formas de interação garantem a totalidade no processo de comunicação com os discentes.

O Núcleo de Ensino à Distância (**NEAD**) do Campus **Garopaba** está estruturado conforme a descrição abaixo:

AMBIENTE	QUANTIDADE E DESCRIÇÃO	CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO
Sala de Aula NEAD	01 sala destinada ao NEAD - Núcleo de Educação a Distância, equipada com videoconferência e capacidade para 40 alunos.	Agendamento prévio
Laboratório NEAD A107	30 computadores Área total aproximada de 288 m ²	Agendamento prévio

Atualmente, o processo de habilitação do NEAD - Campus São José passou por todas as instâncias de aprovação e hoje se encontra em sua última etapa processual que é a homologação no CONSUP.

No campus São José, temos dois ambientes em fase final de construção. Esses ambientes são constituídos por um espaço para edição de vídeos, com 7,58 m² e por outro para gravação de videoaulas,

Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria



com 10,11 m². Ambos os ambientes possuem ar-condicionado e iluminação artificial. No ambiente de edição teremos dois microcomputadores. No ambiente de gravação teremos um microcomputador e, em breve, pretende-se adquirir equipamentos voltados para gravação, como por exemplo, câmera, microfone, iluminação, tripé e *chroma key*.

Ao lado desses dois espaços citados anteriormente, há um ambiente compartilhado com o laboratório de ensino a distância onde está localizada a sala da coordenação do NEAD. Nesse ambiente de 18,39 m², há iluminação natural e artificial, ar-condicionado e computador.

Além desse ambiente específico para o NEAD, o campus São José dispõe também de uma sala de vídeo conferência de 26,65 m², com iluminação natural e artificial, ar-condicionado, acesso à internet, sistema de webconferência, microcomputador e projetor. Esse ambiente contém também cadeiras, mesas e televisor que possibilitam reuniões.

O campus conta ainda com 3 laboratórios de informática contendo 25 computadores, 2 laboratórios de informática com 21 computadores, 1 laboratório de informática com 15 computadores e 1 laboratório de informática com 37 computadores. Todos esses laboratórios estão disponíveis para uso mediante agendamento.

Caso seja necessário, mediante agendamento, o campus ainda dispõe de um auditório e um miniauditório com computador, sistema de projeção e som.

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

DOCENTE		
Nome	Área	Regime de Trabalho
Leonardo da Silva / Campus São José	Inglês	DE
Marimar da Silva / Campus Continente	Inglês	DE
Telma Pires Pacheco Amorim / Campus Garopaba	Inglês	DE

TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO	
Nome	Cargo
Adriano Guimaraes de Azevedo (CTE)	Assistente em administração
Caroline Daufemback Henrique (CTE)	Técnico em audiovisual
Fabio Sell Rosar (CTE)	Técnico em tecnologia da informação
Fernando Maciel de Miranda (CTE)	Técnico de tecnologia da informação
Ivanir Ribeiro (CTE)	Psicóloga



Josiane Agustini (CTE)	Assistente Social
Letícia Aparecida Martins (CTE)	Pedagoga
Marcia Coghetto Piva (CTE)	Assistente em administração
Meimilany Gelsleichter (CTE)	Pedagoga
Morgana Dias Johann (CTE)	Técnica em assuntos educacionais
Paulo Barros (CTE)	Bibliotecário documentalista
Carolina Correa (GPB)	Assistente de aluno
Manuela Fornari Bitencourt (GPB)	Assistente em administração
Jacqueline Narciso Bastos (GPB)	Técnica em Assuntos Educacionais
Juliana Geraldo Varela (GPB)	Psicóloga
Marilúcia Tamanini Schauffert (GPB)	Assistente Social
Sílvia Maria da Silva (GPB)	Pedagoga
Rogers Barbi (GPB)	Técnico em Audiovisual
Cláudia Barcelos Dias Bastos (SJE)	Assistente em Administração
Humberto José de Sousa (SJE)	Técnico em Tecnologia da Informação
Fernanda Carolina Dias Tristão (SJE)	Pedagoga
Egre Padoin (SJE)	Pedagoga
Cristiano Sardá da Conceição (SJE)	Auxiliar de Biblioteca
Lincoln da Rosa Neto (SJE)	Auxiliar de Biblioteca

REFERÊNCIAS

ABREU, T.R.; SILVA, M. Competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de *hostels* de Florianópolis-SC. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, volume 15, n.02, p. 138-157, dezembro de 2018.

AMORIM, T.P.P. **Uma análise de necessidades comunicativas de profissionais do eixo tecnológico hospitalidade e lazer**: subsídios para um programa de ensino de inglês baseado em tarefas. Programa de pós-graduação em linguística - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2011.

_____ **A aprendizagem do check-in hoteleiro na língua inglesa**: o papel do resultado comunicativo em uma reavaliação do conceito de tarefa. Programa de pós-graduação em linguística - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2019. <http://tede.ufsc.br/teses/PLLG0794-T.pdf>

BEKIN, S. F. **Endomarketing, como praticá-lo com sucesso**. São Paulo: Pearson Education, 2004.

BLANCO, L.A. de O.; LEÃO, T. S.; GUZZO, R. F. Atendimento do setor de reservas em relação aos idiomas na rede hoteleira de Porto Alegre. **Coimbra**. Porto Alegre, 2013.

CAMPOS, J. R. V. **Introdução ao Universo da Hospitalidade**. Campinas, SP: Papyrus. 2005.



CAON, M. **Gestão estratégica de serviços de hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 9º. ed: Caxias do Sul: Educs, 2003.

_____. **Gestão hoteleira**. 2º. ed: São Paulo: Saraiva, 2006.

CHAN, Benny; MACKENZIE, Murray. **Tourism and Hospitality Studies: introduction to hospitality**. Hong Kong: Education Bureau, Wan Chai, 2013.

COSTA, A. de S. C.; SANTANA, L. C. de; TRIGO, A. C. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. **Revista de Iniciação Científica - RIC Cairu**. Jun. 2015, vol. 02, nº02, p. 155-172.

CONSELHO DA EUROPA. **Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas: aprendizagem, ensino e avaliação**. Portugal: ASA, 2001.

DA SILVA, M., CORDEIRO, A.B. “Falei: wait a minute e entrei no Google tradutor”: O impacto da competência comunicativa em língua inglesa na performance profissional de trabalhadores do setor hoteleiro no centro de Florianópolis-SC. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, volume 15, n.02, p. 214-240, dezembro de 2018.

DAVIES, C.A. **Cargos em hotelaria**. 4 ed. Caxias do Sul: Educs, 2010.

FECOMERCIO SC. **Pesquisa sobre turismo no Litoral Catarinense mostra impactos da temporada para empresários**. 12 de agosto de 2019. Disponível em: <https://fecomercio-sc.com.br/noticias/pesquisa-turismo-de-verao-no-litoral-catarinense-mostra-impactos-da-temporada-para-empresarios/>. Acesso em: 10 out. 2020.

FLORIANÓPOLIS E REGIÃO CONVENTION & VISITORS BUREAU. **Quem Somos**. Disponível em: <https://www.floripaconvention.com.br/floripa-convention/quem-somos/>. Acesso em: 30 maio 2020.

GOMES, C.; SILVA, L. R. da. Línguas estrangeiras em sites de hotéis da região sul do Brasil. **Competência**. Porto Alegre, RS, v.4, n.1, p. 145-160, jul./dez. 2011.

HAYES, D.K. **Gestão de operações hoteleiras**. 1 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

JOSÉ, B.L.C.S.; ROSA, A.T.R.O. O endomarketing como ferramenta estratégica de gestão. **Revista de Ciências Gerenciais**, p. 145-159, 2012.

KOBAYASHI, T. M. T; OLIVEIRA, D. A. N. de. Endomarketing como ferramenta para a implantação da hospitalidade na hotelaria. **Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica**. v. iii, n. 4, dez. 2008. Disponível em: <http://docplayer.com.br/12753021-Endomarketing-como-ferramenta-para-a-implantacao-da-hospitalidade-na-hotelaria-endomarketing-as-tool-for-deployment-of-hospitality-in-hotel->



management.html Acesso em: 10 de dez. de 2019.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implantação e controle. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

LANZMASTER, L.; SILVA, M. da. “A gente dá um jeito!”: percepções do setor de recepção sobre a língua inglesa em hotéis de grande porte em Florianópolis. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 223-237, abr. 2018.

LAPORTE, C.; DA SILVA, M. A Competência Comunicativa em Inglês e seu Impacto nas Emoções dos Trabalhadores do Setor Hoteleiro em Florianópolis-SC: um estudo de narrativas de experiência. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, volume 16, n.03, p.19-35, 2019.

LONG, M. H. A role for instruction in second language acquisition: Task-based language teaching. In: HYLTENSTAM, K.; PIENEMANN, M. (Eds.) **Modelling and assessing second language acquisition**. Clevedon: Multilingual Matters, n. 18, 1985, p. 77-99

_____ (Ed.) **Second language needs analysis**. Cambridge: CUP, 2005.

MEDEIROS, T. B. POP – Procedimento Operacional Padrão. **Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA**. Assis, 2010.

NASCIMENTO.F.G.; BRAMBILLA, A.; VANZELLA, E. Hotéis na orla de João Pessoa: um estudo sobre endomarketing. In: Adriana Brambilla, Elídio Vanzella, Márcio Félix da Silva (Orgs.). **T & H: Turismo e Hotelaria no Contexto da Gestão**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2018. Disponível em: <https://www.academia.edu/> Acesso em: 13 de dez. 2019.

OLIVEIRA, D.V.S. **Endomarketing na hotelaria**: a valorização do cliente interno. Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2009.

RIBEIRO, K.C.C. **Meios de hospedagem**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.

SILVA, J. C. da; BONIFÁCIO, C. A. de M. Inglês para hotelaria: análise das necessidades de aprendizado dos profissionais em hotéis de grande porte de João Pessoa. **Revista Hospitalidade**. v.13, n.1, jun. 2015.

SILVA, M. da; RAMOS, L.J. A competência oral em inglês do trabalhador como estratégia de endomarketing: um estudo de caso em *midscale* hotéis em Florianópolis/SC. **Fórum Linguístico**. v.11, n.1, abr. 2021.