

Ementas das Disciplinas de Hotelaria

MODULO I INTRODUTÓRIO 400 horas
--

DISCIPLINA: Fundamentos da Administração	
Código:	13.TGH.001
Carga Horária:	40
Número de Créditos:	2
Código pré-requisito:	
Semestre:	1º
Nível:	Superior
EMENTA	
Conceito de administração. A finalidade da administração. Evolução do pensamento e da Teoria Administrativa. Administração e sua relação com o desenvolvimento social. O papel do cliente nas organizações. Processos administrativos. Planejamento, organização, liderança e controle. Estruturas organizacionais. Funções administrativas. Enfoque crítico da administração. Perspectivas da administração na sociedade contemporânea.	
OBJETIVO	
Conceituar, compreender e aplicar os princípios básicos da administração. Desenvolver no educando conhecimentos de administração necessários para a sua aplicação prática. Administração: conceitos de empresa e administração, princípios da administração, funções e níveis da administração, objetivos da administração, eficiência, eficácia e economicidade organizacional, os recursos empresariais, necessidade da teoria administrativa, elementos da teoria administrativa. Teorias clássicas da administração, teorias modernas da administração, modelos de gestão.	
PROGRAMA	
Administração: conceitos de empresa e administração; Princípios da administração; Funções e níveis da administração;	

Objetivos da administração, Eficiência, eficácia e economicidade organizacional, Os recursos empresariais, Necessidade da teoria administrativa, Elementos da teoria administrativa, Teorias clássicas da administração, Teorias modernas da administração, Modelos de gestão.	
METODOLOGIA DE ENSINO	
Apresentação oral com recursos audiovisuais, estudo de casos, exercícios, leitura dirigida, resenhas, discussões em grupo e elaboração de trabalho de campo em grupo.	
AVALIAÇÃO	
Avaliação escrita, trabalho em grupo, trabalho individual e notas de participação.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
CHIAVENATO, I. <i>Iniciação à Administração Geral</i>, 3ª Edição. São Paulo: MAKRON Books, 2000. SILVA, R. O. <i>Teorias da Administração</i>, 1ª Edição. São Paulo: Pioneira, 2001.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
DORNELAS, José Carlos Assis. <i>Empreendedorismo Corporativo: Como ser um empreendedor, inovar e se diferenciar da sua empresa</i>. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. MAXIMIANO, A.C.A. <i>Introdução à Administração</i>, 7 Edição. São Paulo: Atlas, 2008.	
Coordenador do Curso	Setor Pedagógico
_____	_____
REVISÃO / /	Revisor

DISCIPLINA: INFORMÁTICA APLICADA	
Código:	
Carga Horária:	40
Número de	
Código pré-	
Semestre:	1º
Nível:	Superior
EMENTA	
Histórico dos computadores. Organização e evolução dos computadores. Sistemas operacionais. Editoração básica. Noções de redes de computadores e internet como realização de estratégias da comunicação.	
OBJETIVO	
Conhecer a arquitetura básica de um microcomputador e seus periféricos. Conhecer e dominar os comandos de um sistema operacional gráfico. Ter conhecimentos básicos em editor de textos para ambiente gráfico em editor de textos para ambiente gráfico e sobre uso da internet (browsers e correio eletrônico).	
PROGRAMA	
I – A evolução histórica dos computadores – Definição de hardware e software II - Tecnologia da Informação III – conhecendo os principais aplicativos para área de jornalismo – Noções básicas de diagramação – Word, PageMaker, CorelDraw, PhotoShop, PowerPoint e Internet. IV – A comunicação na Internet	
METODOLOGIA DE ENSINO	
Aulas teóricas e/ou práticas Trabalhos em equipe Exercícios programados Seminários	
AVALIAÇÃO	
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade - Trabalhos individuais e em grupo - Avaliações orais – apresentação de trabalhos, seminários	

BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
• LAUDON, Kenneth C. Sistemas de informação com Internet. • CHIAVENETO, Idalberto. Introdução a Teoria Geral da Administração. • PRESSMAN, Roger S. Engenharia de Software.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
• MANAS, Antonio Vico. Administração de Sistemas de Informação. • BIO, Sergio Rodrigues. Sistema de Informação – Um enfoque gerencial.	
Coordenador do Curso	Setor Pedagógico
_____	_____
REVISÃO / /	Revisor
_____	_____

DISCIPLINA: FUNDAMENTOS DA HOTELARIA	
Código:	
Carga Horária: 80	
Número	de
Código	pré-
Semestre:	1°
Nível: Superior	
EMENTA	
Origem da hotelaria em nível internacional e nacional; Conceitos da hotelaria; Tipologia e Classificação dos meios de hospedagem; Estrutura e organização geral de um hotel; Análise crítica das estruturas organizacionais, em suas dimensões teóricas e práticas e sua vinculação a administração organizacional a partir da compreensão das funções administrativas de planejamento, organização, direção, controle, qualidade nas áreas de hospedagem, governança, alimentos e bebidas.	
OBJETIVO	
Compreender a evolução histórica da hotelaria analisando as mudanças organizacionais no decorrer dos tempos; Conhecer e analisar a estrutura organizacional dos meios de hospedagem; Analisar a classificação dos meios de hospedagem em nível nacional e internacional.	

Identificar as funções administrativas da hotelaria.
PROGRAMA
I – História e Evolução da Hotelaria - História da hotelaria mundial - História e evolução da hotelaria no Brasil II – Conceitos e tipologias da hotelaria - Conceitos da hotelaria - Tipologias de meios de hospedagem - Serviços da hotelaria III – Estrutura organizacional dos meios de hospedagem - Organograma e fluxograma dos hotéis - O hotel como um sistema - Funções administrativas na hotelaria - Qualidade na hotelaria IV – Classificação dos meios de hospedagem - Sistema Brasileiro de Classificação - Regulamentos da hotelaria no Brasil
METODOLOGIA DE ENSINO
Aplicar aulas expositivas; Estudos de caso; Visitas técnicas; Exercícios em aula; Avaliações; Dinâmicas de grupo; Filmes.
AVALIAÇÃO
Estudos de casos, Relatórios técnicos, Avaliações objetivas,
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira. Caxias do Sul: Educ, 2003 DUARTE, Vladir. Administração dos Sistemas Hoteleiros. SENAC: São Paulo, 1997. MARQUES. J. Albano. Manual de hotelaria. Ed. Thex, 2004.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
ASCANIO, Alfredo. Turismo e planejamento hoteleiro. Papirus, 2003.

BARROWS, Clayton. W. POWERS, Tom. **Administração no setor de hospitalidade**. São Paulo: Atlas, 2004.

CAMARGO, Luiz Otávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Editora Aleph, 2004

DIAS, Reinaldo. **Gestão de hotelaria e turismo**. Pearson Prentice Hall, 2005.

DISCIPLINA: TEORIA GERAL DO TURISMO	
Código:	13.TGH.004
Carga Horária:	40
Número de Créditos:	2
Código pré-requisito:	
Semestre:	1º.
Nível:	Superior
EMENTA	
Conceituação geral do turismo, elementos constitutivos, tipologia e dinâmica, variável da motivação e do deslocamento. O turismo como atividade econômica. Abordagem científica e o relacionamento do turismo com as demais ciências. Turismo como sistema integrado a outros setores de atividade produtiva. Estrutura institucional e operacional do turismo. Aspectos do mercado turístico. O turismo como atividade sustentável.	
OBJETIVO	
- Analisar, a partir da antiguidade, os diversos, motivos que impulsionam as viagens através da história, definindo e conceituando turismo e turismo. - Compreender a dinâmica do turismo, através da análise dos fenômenos de retração do turismo, identificando as motivações e classificando as diversas formas e tipos de turismo. - Conhecer e compreender os aspectos estruturais do turismo. - Estudar os impactos econômicos, sociais, culturais e ambientais da atividade turística. - Compreender o turismo como atividade profissional e como ciência. - Relacionar o turismo com a sociologia, direito, geografia, estatística,	

psicologia, dentre outras ciências.

- Distinguir responsabilidades básicas das organizações essenciais para o desenvolvimento da atividade turística.
- Abordar a importância econômica do turismo, caracterizando o mercado turístico, através da oferta e da demanda turística.
- Entender o turismo como atividade sustentável.

PROGRAMA

UNIDADE I - Turismo - conceituação geral.

1.1 - Histórico e evolução do turismo: o turismo ao longo da história, surgimento das viagens obrigatórias (Séculos II – X d.C.), ocorrências anteriores ao Turismo moderno – Turismo

Barroco (Séculos XVI – XVIII), o Turismo Moderno (século XIX), o Turismo Contemporâneo, o Turismo no Brasil;

1.2 – Thomas Cook: contribuições e realizações;

1.2 - Evolução do conceito de turismo – tendências de conceituação do turismo (econômica, técnica e holística);

1.3 - Aspectos estruturais do turismo – O SISTUR – os diversos modelos de Sistema Turístico, seus objetivos e componentes.;

1.4 - Terminologia turística.

UNIDADE II - A dinâmica do turismo.

2.1 – O fenômeno turístico

2.2 – Sazonalidade turística;

2.3 – Impactos do turismo: econômicos (efeito multiplicador do turismo), sociais, culturais e ambientais;

2.4 – Aspectos motivacionais do turismo;

2.5 - Tempo livre e deslocamento – a divisão do tempo;

2.6 – Classificação dos viajantes e as formas e tipos de turismo.

UNIDADE III - A atividade profissional do turismo.

3.1 - O turismo como profissão;

3.2 - Atividades diretas e indiretas do turismo;

3.3 - Ciência e técnica no turismo;

3.4 - Relação entre turismo e outras ciências.

UNIDADE IV - Estrutura institucional e operacional do turismo.

4.1 – Organismos internacionais de turismo

4.2 – Organização oficial do turismo no Brasil - níveis federal, estadual e municipal;

4.3 – Empresas privadas relacionadas ao desenvolvimento econômico do turismo;

4.4 – Organizações Nacionais Não-Governamentais: associações, sindicatos e entidades ligadas à atividade turística no Brasil

4.5 – Importância do planejamento para o estudo do turismo: conceitos, objetivos.

4.6 – Competências do Estado e da iniciativa privada no planejamento turístico

UNIDADE V - Noções de mercado turístico.

5.1 – Turismo como atividade econômica;

5.2 – Mercado turístico;

5.3 – Oferta/Produto turístico – conceito, classificação e características;

5.4 – Inventário Turístico para levantamento da oferta turística: atrativos turísticos (naturais e culturais), bens e serviços turísticos e infraestrutura de apoio ao turismo;

5.5 – Demanda turística – conceito, classificação e características.

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas expositivas - dialogadas, com o uso de recursos audiovisuais

Palestras e seminários

Atividades de pesquisa no laboratório de informática

Visita técnica ao município de Aracati para reconhecimento turístico

Estudos dirigidos a partir de textos pertinentes à disciplina

AVALIAÇÃO

- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade

- Trabalhos individuais e em grupo

- Avaliações escritas individuais

- Avaliações orais – apresentação de trabalhos, seminários, estudos dirigidos

- Relatórios de visitas técnicas, palestras e seminários

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 7ª. ed. Editora SENAC, 2002.
DIAS, Reinaldo. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.
IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo**. 2ª. Ed. São Paulo: Ed. Pioneira Thomson Learning, 2003.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Turismo responsável : manual para políticas locais

[http://www.dominipublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_actio
n=&co_obra=6170](http://www.dominipublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_actio
n=&co_obra=6170)

Organização Mundial do Turismo

<http://www2.unwto.org>

Publicações Ministério do Turismo

http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/

Plano Nacional do Turismo

http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2007_2010.pdf

Programa de Regionalização do TURISMO

Livro I

http://nute.ufsc.br/bibliotecas/upload/livro_1_turismo1.pdf

Livro II

http://nute.ufsc.br/bibliotecas/upload/livro_2_turismo1.pdf

Segmentação do Turismo

http://arquivo.rosana.unesp.br/docentes/savanna/TGT%20I/Segmentcao_Livro_1_capa.pdf

Turismo de negócios e eventos

[http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo de Negxcios e Eventos Versxo Final IMPRESSxO_.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_de_Negxcios_e_Eventos_Versxo_Final_IMPRESSxO_.pdf)

Turismo no Brasil (2011-2014)

[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/otros_estudos/downloads_outrorestudos/Turismo no Brasil 2011 - 2014 sem margem corte.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/otros_estudos/downloads_outrorestudos/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf)

Proposta estratégica de organização turística para a copa de 2014

[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/otros_estudos/downloads_outrorestudos/BRASIL final NOVO.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/otros_estudos/downloads_outrorestudos/BRASIL_final_NOVO.pdf)

Pesquisa de serviços de hospedagem 2011

Relatório

[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/otros_estudos/estudo_ibge_hospedagem/download_ibge_hospedagem/IBGE - Pesquisa de Servicos de hospedagem 2011 - Relatxrio Completo.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/otros_estudos/estudo_ibge_hospedagem/download_ibge_hospedagem/IBGE_-_Pesquisa_de_Servicos_de_hospedagem_2011_-_Relatxrio_Completo.pdf)

Apresentação

[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/otros_estudos/estudo_ibge_hospedagem/download_ibge_hospedagem/IBGE - Pesquisa de Servicos de Hospedagem - Apresentaxo.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/otros_estudos/estudo_ibge_hospedagem/download_ibge_hospedagem/IBGE_-_Pesquisa_de_Servicos_de_Hospedagem_-_Apresentaxo.pdf)

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____ _____
REVISÃO / /	 _____ Revisor

DISCIPLINA: METODOLOGIA DA PESQUISA EM TURISMO

Código:

Carga Horária: 40 horas

Número de 02

Código pré-

Semestre: 1º.

Nível:	Tecnólogo
EMENTA	
Métodos e técnicas de estudo: leitura e fichamento. Concepção de texto científico. Tipos de trabalhos científicos e normas de elaboração. Normas da ABNT. A pesquisa científica. Caracterização e tipos de pesquisa. O projeto de pesquisa: Etapas de elaboração de um projeto de pesquisa.	
OBJETIVOS	
- Utilizar métodos e técnicas de estudo individual e de grupo necessários à compreensão e análise de textos escritos. - Identificar e caracterizar as diferentes formas de trabalho científico. - Conceituar e caracterizar os tipos de pesquisa, especificando seus traços essenciais e atitudes básicas. - Conhecer as etapas para elaboração de um projeto de pesquisa. - Elaborar o projeto de pesquisa, definindo com clareza cada elemento do projeto, de acordo com a necessidade do tema e do tipo de pesquisa.	
PROGRAMA	
UNIDADE I - Métodos e técnicas de estudo. 1. O ato de ler – A Leitura: a) Elementos b) Objetivos c) Leitura de estudo ou informativa: fases, como sublinhar 2. Documentação pessoal: tipos de fichamento UNIDADE II – Ciência e conhecimento científico. 1. Tipos de conhecimento 2. Conceito de ciência 3. Classificação e divisão da ciência UNIDADE III – O método científico 1. Conceito de método científico 2. Classificação do método científico UNIDADE IV – O texto científico 1. Concepção de escrita científica 2. Tipos de trabalhos científicos e normas de elaboração: relatório, resumo,	

artigo, resenha, monografia, dissertação e tese.

3. Normas práticas de elaboração segundo a ABNT

UNIDADE V - A pesquisa científica.

1. Conceitos de pesquisa científica
2. Etapas da pesquisa
3. Tipos de pesquisa e técnicas de pesquisa (coleta de dados)
4. Ética na pesquisa.

UNIDADE VI – O projeto e o relatório de pesquisa.

1. Conceito de projeto de pesquisa
2. Estrutura de um projeto de pesquisa
3. Estrutura do relatório de pesquisa

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas expositivas - dialogadas, com o uso de recursos audiovisuais
Palestras e seminários
Estudos dirigidos a partir de textos pertinentes à disciplina

AVALIAÇÃO

- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade
- Trabalhos escritos individuais e em grupo
- Avaliações escritas individuais
- Avaliações orais

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ECO, U. **Como se faz uma tese.** Tradução de Gilson César Cardoso de Souza. 23. ed. São Paulo: Perspectiva, 2010. (Estudos, 85).

MARCONI, M. de A. & LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SEVERINO, A.J. **Metodologia do Trabalho Científico.** 23º ed. São Paulo: Cortez

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BASTOS, L. da R. **Manual para elaboração de projetos e relatórios de pesquisa, teses, dissertações e monografias.** Rio de Janeiro: LTC, 2012.

DOCUMENTOS OFICIAIS _____	
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 14724	
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 6023	
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR 10520	
Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor

DISCIPLINA: ABORDAGEM GEOGRÁFICA DO TURISMO
Código:
Carga Horária: 40 horas
Número de Créditos: 02
Código pré-requisito:
Semestre: 1º semestre
Nível: Superior
EMENTA
Espaço geográfico; categorias geográficas, atividade turística e espaço; impactos socioambientais e econômicos do turismo; continentes; mapas e turismo.
OBJETIVO
Conhecer os elementos referentes à ciência geográfica no que diz respeito a seus conceitos, categorias, princípios e aplicações.
PROGRAMA
– Importância da geografia – Histórico da ciência geográfica – Entendimento geográfico do turismo – Turismo e geografia – Mapas e turismo – Potencial natural e atividade turística – A cultura e o turismo

– Nova Ordem Mundial – Defesa do ambiente – Turismo e questões socioambientais – Educação ambiental e turismo – Potencial natural dos continentes do globo
METODOLOGIA DE ENSINO
Aulas teóricas e/ou práticas Trabalhos em equipe Exercícios programados Seminários
AVALIAÇÃO
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade - Trabalhos individuais e em grupo - Avaliações orais – apresentação de trabalhos, seminários
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
ANDRADE, José Vicente de, Turismo Fundamentos e Dimensões, São Paulo, Ática, 1999. CRUZ, Rita Ariza da, Geografia do Turismo, São Paulo, Roca, 2001. IGNARRA, Luiz Renato, Fundamentos do Turismo, São Paulo, Pioneira, 1999.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
PELLEGRINI, Américo Filho. Ecologia, Cultura e Turismo. Campinas, SP, Papyrus, 1993. RODRIGUES, Lucio Martins. Manual do Turismo Brasileiro. São Paulo, ALEPH, 2000. SWARBROOKE, John. Turismo Sustentável: Conceitos e Impacto Ambiental. São Paulo, ALEPH, 2000.

DISCIPLINA: MATEMÁTICA COMERCIAL E FINANCEIRA	
Código:	
Carga Horária:	40
Número de	
Código pré-	
Semestre:	1º
Nível:	Superior

EMENTA
Introdução à Matemática Financeira, e seus conceitos básicos, elaboração de diagramas de Fluxo de Caixa. Cálculos e fórmulas com juros simples, desconto simples, desconto racional, desconto comercial e desconto bancário. Cálculos e fórmulas com juros simples, juros compostos, taxas equivalentes, Inflação, taxa aparente e taxa real, capitais equivalentes.
OBJETIVO
Desenvolver no educando a base conceitual e as ferramentas para resolver situações gerenciais relacionadas a pratica da Matemática Financeira.
PROGRAMA
– Introdução à Matemática Financeira – Diagramas de Fluxo de Caixa – Cálculos e Fórmulas com Juros Simples – Desconto Simples – Desconto Racional – Desconto Comercial – Desconto Bancário – Juros Simples – Juros Compostos – Taxas Equivalentes – Inflação, Taxa Aparente e Taxa Real – Capitais Equivalentes
METODOLOGIA DE ENSINO
Apresentação oral com recursos audiovisuais, exercícios, leitura dirigida, e elaboração de trabalho em grupo.
AValiação
Uma Avaliacao escrita , um trabalho em grupo, um trabalho individual e notas de participação.
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
BASTOS, Rafael Rabelo. Matemática Financeira Essencial. Editora Livro Técnico, Fortaleza, 2009. ASSAF NETO, Alexandre. <i>Matemática Financeira e suas aplicações</i> . 11a ed. Atlas. São Paulo, 2009.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CRESPO, Antônio Arnot. *Matemática Financeira Fácil*. 14a ed. Saraiva. São Paulo, 2009.

DISCIPLINA: TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO ORAL E ESCRITA**Código:****Carga Horária:** 40**Número de****Código pré-****Semestre:** 1º**Nível:** Superior**EMENTA**

Conhecimentos sobre a técnica da comunicação humana: processo de comunicação, linguagem, obstáculos, tipos de comunicação, comunicação empresarial. A transmissão da informação através dos veículos: jornal, rádio e TV. Teorias de relações públicas.

OBJETIVO

Desenvolver habilidades conceituais e técnicas de modo que o aluno possa entender como funciona a dinâmica da comunicação humana e sua importância no convívio social e profissional.

PROGRAMA

- O processo de comunicação humana e seus princípios
- Condições de efetividade
- Persuasão
- Comunicação não verbal
- A linguagem na comunicação humana
- Obstáculos à comunicação humana
- Audição
- A arte da escrita
- Oratória
- Comunicação empresarial: internet e intranet
- Veículos de comunicação: jornal, rádio e TV.
- Teorias de relações públicas

METODOLOGIA DE ENSINO
Aulas teóricas e/ou práticas Trabalhos em equipe Exercícios programados Seminários
AVALIAÇÃO
Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade Trabalhos individuais e em grupo Avaliações orais – apresentação de trabalhos, seminários
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
ACERENZA.M.A. Promoção turística – um enfoque metodológico. São Paulo, 1991. BELTRÃO, Otto di. Turismo e comunicação. São Paulo: Valer, 2001. GOMES, Antônio Silva. Publicidade e Comunicação. Texto Editora, Lisboa – Portugal
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
BERLO, David. O processo da comunicação. São Paulo: Fundo de Cultura, 1986. DAVIS, Flora. A comunicação não-verbal. São Paulo: Summus, 1979. GUIRAUD, Pierre. A linguagem do corpo. São Paulo: Ática, 1990.

DISCIPLINA: GESTÃO AMBIENTAL NA HOTELARIA		
Código:		
Carga Horária:	40 h/a	
Número	de	2
Código	pré-	
Semestre:	1º	
Nível:	SUPERIOR	
EMENTA		
Recursos naturais e fontes de energia. Conceito de desenvolvimento sustentável e turismo sustentável. Impactos socioambientais do turismo e da atividade hoteleira. Proposta de ecoturismo. ISO série 14000. Certificação da qualidade ambiental e auditoria ambiental. Gestão de resíduos gerados na atividade hoteleira		
OBJETIVOS		

Desenvolver a capacidade de compreensão da temática ambiental de forma holística e no âmbito interdisciplinar, enfocando o papel da educação para a construção de sociedades sustentáveis.

PROGRAMA

1. Recursos Naturais e Fontes de energia
 - Ecossistemas
 - Recursos naturais renováveis e não-renováveis
 - Fontes de energia convencionais e alternativas
2. Desenvolvimento sustentável e turismo sustentável
 - Sustentabilidade
 - Exemplos de turismo sustentável
3. Meio Ambiente x Turismo e atividade hoteleira
 - Impactos Poluidores
 - Impactos ambientais dos recursos naturais
4. Qualidade Ambiental
 - Certificações de Qualidade ambiental
 - Fatores que influenciam as certificações
 - As certificações como fatores de competitividade
 - ISO série 14000
 - Auditoria ambiental
5. Gestão de resíduos
 - Resíduos sólidos
 - Tratamento de efluentes

METODOLOGIA DE ENSINO

- Aulas expositivas
- Trabalho individual
- Trabalho em grupo
- Visitas técnicas
- Seminários

AVALIAÇÃO

A avaliação se dará de forma contínua considerando os seguintes critérios:

- Participação
 - Coerência e consistência
 - Cumprimento de prazos
 - Clareza de idéias (oral e escrita)
- E através de:
- Avaliação escrita;
 - Trabalhos individuais e em grupo (lista de exercícios, estudo dirigido, pesquisa e relatórios das práticas).

BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
- DIAS, Reinaldo. Turismo sustentável e meio ambiente; Atlas; 2008. - LINDERG, K e Hawkins, D., Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão. 2ª Ed. São Paulo: SENAC, 1999 - GONÇALVES, Luiz Cláudio. Gestão ambiental em meios de hospedagem; Aleph; 2004	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
- LOPES, Ignez Vidigal, Gestão Ambiental no Brasil: Experiência e sucesso. 3ª Ed. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 1999. - MOURA, Luiz Antonio Abdalla de, Qualidade e Gestão Ambiental: sugestões para implantação das normas ISO 14000 nas empresas, São Paulo - NETO, Pereira e João Tinoco. Gerenciamento do lixo urbano: aspectos técnicos e operacionais. UFV; 2007 - TCHIZAWA, Takeshy. Gestão Ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2002 - DYLLICK- BRENZINGERN. Thomas; GELGEN, Herren Paul; Hafliger, Beat & Wasner, Rene. Guia da série de normas 14001: sistemas de gestão ambiental, Blumenau: Edifurb, 2000 - Legislação brasileira do meio ambiente, Rocco, Rogério (org.), DP&A, 2005 - FIGUEIREDO, P. J. M. A sociedade do lixo, os resíduos, a questão energética e a crise ambiental. 2. ed. Piracicaba: UNIMEP, 1995.	
Coordenador do Curso	Coordenadoria Técnico- Pedagógica
_____	_____

MODULO II INTRODUTÓRIO EM HOSPEDAGEM 400 horas
--

DISCIPLINA: ESTATÍSTICA APLICADA

Código:
Carga Horária: 40
Número de
Código pré-
Semestre: 2º
Nível: Superior
EMENTA
A estatística com o uso da informática. Conceitos básicos de estatística: correlação / regressão / linear. Gráficos e dados estatísticos. Métodos estatísticos aplicáveis ao turismo. Análise de dados estatísticos relacionados ao turismo.
OBJETIVO
Estabelecer embasamento conceitual e operacional da estatística de forma a evidenciar a sua aplicabilidade na resolução de problemas práticos ligados ao curso e de tomada de decisão, bem como se familiarizar com uso de softwares específicos para o uso em estatística aplicada à área.
PROGRAMA
– Fundamentos da estatística – Séries estatísticas – Medidas de posição – Medidas de variabilidade
METODOLOGIA DE ENSINO
Aulas teóricas e/ou práticas Trabalhos em equipe Exercícios programados Seminários
AVALIAÇÃO
Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade Trabalhos individuais e em grupo Avaliações orais – apresentação de trabalhos, seminários
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
• CRESPO, Antonio Arnot. Estatística Fácil. 17ª. Ed, Editora Saraiva, São Paulo, 1999. • DONAIRE, Denis & MARTINS, G.A. Princípios de Estatística. São Paulo: Atlas, 1995. • GÓES, L.A.C. Estatística: Uma Abordagem Decisória. São Paulo: Saraiva,

1995.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
• ANGELINI, Flávio. Estatística Geral. São Paulo: Atlas, 1999. • BUSSAD, Wilton O. Marettin, Pedro A. Estatística Básica. São Paulo. Atual Editora Ltda, 1987. • SPIEGEL, Murray R. Estatística. São Paulo. Makron Books do Brasil, 1993.	
Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor

DISCIPLINA: INICIAÇÃO AO ESTUDO DE ALIMENTOS E BEBIDAS
Código:
Carga Horária: 40
Número de
Código pré-
Semestre: 2º
Nível: Superior
EMENTA
Conhecer e compreender a evolução da gastronomia e restauração, Segmentos e tendências contemporâneas, Interpretar a complexidade das categorias, Estrutura física e funções da empresa restaurativa, sua tipologia e importância social.
OBJETIVO
Conhecer a história e a evolução dos meios de restauração. Conhecer a origem e evolução da gastronomia internacional e a sua influência na cultura gastronômica brasileira Classificar os vários meios de restauração existentes Conhecer dependência do A&B com outros setores Conhecer cargos e funções em A&B
PROGRAMA
I - Gastronomia - Gastronomia

- Cronologia histórica da gastronomia II - Restaurantes e diversidade gastronômica - Surgimento dos restaurantes - Gastronomia brasileira III - Comercialização gastronômica - O alimento no século XX: empresas de alimentação IV - Alimentos e bebidas - Estrutura de alimentos e bebidas (A&B) - Organização da cozinha - Conhecendo as bebidas
METODOLOGIA DE ENSINO
Exposição dialogada com apoio de recursos audiovisuais; Estudo de casos; Atividades práticas; Trabalhos individuais e de grupo com acompanhamento.
AVALIAÇÃO
Estudos de casos, Relatórios técnicos, Avaliações objetivas.
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
• LEAL, Maria Leonor Macedo. A história da gastronomia: Senac Nacional, 1998. • CARNEIRO, Henrique. Comida e sociedade: Campus, 2003. • FERNANDES, Arnesto Felipe. Comida: uma história: Record, 2004.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
• CÂNDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara. Glossário técnico gastronômico hoteleiro e turístico: Educs, 2000. • LANDRIN, Jean ; MONTANARO, Massimo. História da alimentação: Estação Liberdade, 1998. • CASCUDO, Câmara. História da alimentação no Brasil: Global, 2004.

DISCIPLINA: HIGIENE ALIMENTAR E NOÇÕES DE NUTRIÇÃO	
Código:	
Carga Horária: 40	
Número	de

Código	pré-
Semestre:	2º
Nível: Superior	
EMENTA	
A disciplina aborda aspectos gerais a respeito de energia, macro e micronutriente e regulamentação técnica sobre os parâmetros e critérios para o controle higiênico sanitário em estabelecimento de alimentos.	
OBJETIVO	
Conhecer e identificar os nutrientes dos alimentos, suas principais fontes e recomendações. Fornecer conceitos e orientações básicas sobre uma boa alimentação. Estabelecer os critérios de higiene e boas práticas operacionais para alimentos.	
PROGRAMA	
Apresentação do curso Importância de uma boa alimentação para o indivíduo na sociedade Nutrição e dietética: conhecendo os alimentos Importância de cada grupo dos alimentos (pirâmide alimentar) Hidrato de Carbono (Glicídios): classificação, funções, fontes alimentares – necessidades diárias, excesso, deficiência. Proteínas (Protídios): classificação, funções, fontes alimentares – necessidades diárias, excesso, deficiência. Lipídios: classificação, funções, fontes alimentares – necessidades diárias, excesso, deficiência Vitaminas: classificação, funções, fontes alimentares – necessidades diárias, excesso, deficiência. Sais minerais: classificação, funções, fontes alimentares – necessidades diárias, excesso, deficiência. Energia: necessidades de energéticas: gasto e consumo de energia.	
METODOLOGIA DE ENSINO	
Aulas teóricas e/ou práticas Trabalhos em equipe Exercícios programados	
AVALIAÇÃO	
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade - Trabalhos individuais e em grupo	

- Avaliações escritas individuais - Avaliações orais – apresentação de trabalhos.
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
• DUTRA -DE- OLIVEIRA, J.E.; MARCHINI, J.S. Ciências Nutricionais. São Paulo, editora Savier, 1998. • TIRAPGUI, J. – Nutrição: fundamentos e aspectos atuais. São Paulo, editora Atheneu, 2000.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
• PORTO, F. – Nutrição para quem não conhece nutrição. São Paulo, ed. Varela, 1998. • VAN WAY III, C.W. – Segredos em Nutrição. Porto Alegre, Artes Médicas Sul, 2000. • SHILLING, M. – Qualidade em nutrição. São Paulo, ed. Varela, 1998.

DISCIPLINA: SISTEMAS E TÉCNICAS DE GOVERNANÇA
Código:
Carga Horária: 40
Número de
Código pré-
Semestre: 2°
Nível: Superior
EMENTA
Conceber a complexidade do setor de governança. Conhecer e organizar a hierarquização do setor de governança. Conhecer os procedimentos limpeza, higienização, arrumação das unidades habitacionais e áreas sociais; conhecer os tipos de equipamentos em lavanderia, compreender relatórios e estatísticas em governança.
OBJETIVO
Estudar as técnicas de trabalho da governança; Conhecer a hierarquização do setor de governança; Conhecer os procedimentos limpeza, higienização, arrumação das Uhs e áreas sociais. Analisar os relatórios pertinentes ao setor de governança. Identificar e analisar as técnicas e operações da lavanderia/rouparia.
PROGRAMA
I - A complexidade do setor de governança

- O setor de governança nos meios de hospedagem
- Organograma do setor de governança
- A comunicação do setor governança com os demais setores do hotel.

II - Postura profissional, atributos pessoais e procedimentos no setor de governança

- A hierarquização do setor de governança: cargos e funções.
- Responsabilidades e atributos pessoais dos colaboradores do setor de governança hoteleira
- Postura profissional dos colaboradores do setor de governança
-

III - Procedimentos operacionais da governança: técnicas de limpeza, higienização e arrumação

- Tipos de UH's
- O ciclo do Hóspede no setor de governança
- Técnicas de limpeza, higienização e arrumação

V – Técnicas e operações dos serviços de lavanderia hoteleira

- A lavanderia do hotel
- Pessoal de lavanderia/rouparia
- Lavanderia hoteleira: máquinas e equipamentos
- Processos de lavagem de roupas.

METODOLOGIA DE ENSINO

Visitas técnicas: particularidades inerentes de cada setor de cada estabelecimento visitado.

Aplicar aulas expositivas;

Estudos de caso;

Exercícios em aula;

Avaliações;

Trabalhos em grupo;

AVALIAÇÃO

As avaliações, parcial e final, basear-se-ão em trabalhos individuais, de grupo e provas escritas, além da participação individual dos alunos em sala de aula através de exercícios e trabalhos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. São Paulo: EDUCS, 1999.

MARQUES. J. Albano. **Manual de hotelaria**. Caxias do Sul: EducS, 2006.

MARTIN, Robert J. **Governança: administração e operação de hotéis**. São

Paulo: Roca, 2004.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BARROWS, Clayton; W. POWERS, Tom. **Administração no setor de hospitalidade**. São Paulo: Atlas

CAMARGO, Luiz Otávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Editora Aleph, 2004

CORRÊA, Henrique; L. CAON, Mauro. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação de clientes**. São Paulo: Atlas, 2006.

DUARTE, Vládir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros**. São Paulo: Editora Senac, 2005.

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor _____

DISCIPLINA: DIREITO EMPRESARIAL

Código:

Carga Horária: 40 ha

Número de 02

Código pré-

Semestre: 2º Semestre

Nível: Tecnólogo

EMENTA

Histórico do Direito Empresarial. Instrumental Interpretativo. Fontes, relações e objeto. Princípios do Direito Empresarial. Territorialidade e Temporalidade. Atos de Comércio e Teoria da Empresa. Atividade Empresarial. Pessoa Jurídica no Direito Privado. Sociedade Empresária. Desconsideração da Personalidade Jurídica. Empresário Individual. Capacidade. Estabelecimento Empresarial. Atributos e Elementos do Estabelecimento Empresarial. Propriedade Industrial. Disciplina Jurídica da Concorrência. Responsabilidade

Empresarial no Código de Defesa do Consumidor.

OBJETIVOS

- 1.0- Proporcionar ao aluno Noções Gerais de Direito para o entendimento da legislação da Área de Hotelaria.
- 2.0 Apresentar as normatizações de tutela consumerista e contextualizá-las no âmbito das prestações de serviços turísticos e de hotelaria.
- 3.0 Conhecer as principais características das principais Instituições do Plano Nacional de Turismo e dos Agentes Prestadores de Serviços Turísticos
- 4.0 Estabelecer as Diretrizes Legais da Lei Geral de Turismo

PROGRAMA

UNIDADE I – Noções Gerais de Direito

- 1.1. Conceituação e Definição do Direito
- 1.2. Terminologias Jurídicas. Direito Objetivo e Subjetivo
- 1.3. Enciclopédia Jurídica. Direito Público e Direito Privado. Interno e Internacional.

UNIDADE II – Direito Empresarial

- 2.1. Teoria Geral da Empresa e do Empresário
- 2.2. Registro da Empresa e atributos empresariais
- 2.3 Propriedade Industrial

UNIDADE III – Noções de Direito do Consumidor

- 3.1. Direito do Consumidor. Conceito. Importância. Histórico. Fins. Relações com o Direito.
- 3.2. Relação Consumerista. Conceito. Sujeitos. Regulamentação e Tutela. Responsabilidade Empresarial.
- 3.3. Tópicos da Relação Consumerista. Direitos e Obrigações. Organização do CDC.

UNIDADE IV – Legislação Turística

- 3.1. Direito Turístico. Conceito. Importância. Histórico. Fins. Relações com o Direito.
- 3.2. Política Nacional de Turismo. Organização da Tutela interna do Turismo e suas Instituições.
- 3.3. A Lei Geral do Turismo. Organização Institucional. Legislação da área de Hotelaria.
- 3.4. Classificação dos meios de hospedagem: Portaria nº 100 - 21/06/2011.

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas teóricas e presenciais expositivas, com leitura e discussão sobre temas em

grupos.

Exercícios programados intra e extraclasse com pesquisas em Revistas, Jornais e Internet

Apresentação de Documentários para Discussão e Debate

Recursos didáticos

Plano de Aula

Plano de Disciplina

Quadro de Acrílico e Pincéis

Utilização de recursos audiovisuais (DVDs, Data Show).

AVALIAÇÃO

- Presença obrigatória de 75 % das atividades desenvolvidas em classe
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade
- Trabalhos individuais e em grupo intra e extraclasse
- Avaliações escritas objetivas e subjetivas individuais
- Apresentação de Seminários em grupo

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BADARÓ, Rui Aurélio De Lacerda. Direito do Turismo: história e legislação no Brasil e no exterior. 2ª ed.rev.Senac,São Paulo 2005.

Constituição Federal do Brasil

DORTA, Lurdes. POMILIO, Rúbia A. Santos. As leis e o turismo. Uma visão panorâmica. 1ª. Edição. Textonovo, São Paulo, 2003.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BADARÓ, Rui Aurélio de Lacerda. **Turismo e direito**. Convergências. 1ª. Edição. Ver. Senac, São Paulo. 2003.

BOITEUX, Bayard do Coutto. **Legislação de Turismo: tópicos de direito aplicados ao turismo**. 2ª ed. Elsevier, Rio de Janeiro 2005.

MAMEDE, Gladston. **Direito do Turismo: legislação específica aplicada**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2001

Coordenador do Curso	Setor Pedagógico
_____	_____
REVISÃO / /	Revisor

DISCIPLINA: SISTEMAS E TÉCNICAS DE RECEPÇÃO

Código:

Carga Horária: 40 horas

Número de 02

Código pré-

Semestre:	2º semestre
Nível:	Tecnólogo
EMENTA	
Noções básicas de recepção, atendimento e comunicação no setor de recepção, operações técnicas do setor de recepção (chegada do hóspede, <i>check-in</i>, <i>check-out</i>, procedimentos durante a estada do hóspede, reclamações, procedimentos de caixa), informática aplicada ao setor de recepção.	
OBJETIVOS	
- Reconhecer o papel/importância do setor de recepção dentro de um estabelecimento hoteleiro. - Traçar o perfil do profissional de recepção hoteleira - Definir as categorias profissionais do setor de recepção e respectivas competências - Identificar e compreender o fluxo de atividades de uma recepção hoteleira, desde a chegada do hóspede, sua estada, até sua saída - Adquirir e aplicar vocabulário específico da área profissional em estudo - Demonstrar autonomia e familiaridade na utilização dos termos técnicos inerentes à atividade - Desenvolver capacidade de diálogo fluente adequado a cada situação pertinente às atividades de uma recepção hoteleira - Aplicar os conhecimentos adquiridos em situações do cotidiano; - Desenvolver atividades no âmbito da organização e logística de uma recepção hoteleira - Realizar as funções/tarefas inerentes ao perfil do profissional de recepção hoteleira. - Compreender a importância da comunicação para o atendimento e a qualidade do serviço no setor de recepção de um hotel. - Compreender a importância de uma boa gestão a nível do <i>Front Office</i> - Analisar e compreender os dados obtidos a partir da análise de documentos e relatórios emitidos pelo setor de recepção - Identificar e aprender a manusear sistemas informáticos disponíveis no mercado, tendo em vista a gestão do setor de recepção.	
PROGRAMA	
1. NOÇÕES BÁSICAS DE RECEPÇÃO 1.1 Localização do setor de recepção na estrutura organizacional de um hotel	

1.2 Funcionalidade da recepção

1.3 Perfil do quadro funcional de uma recepção hoteleira: categorias profissionais dos membros do setor de recepção e respectivas competências: apresentação/postura, requisitos profissionais e pessoais.

1.4 Relação da recepção com os demais setores e áreas do hotel

1.5 Ciclo do cliente: pré-reserva, reserva, estadia, saída

1.6 Terminologia técnica: *allotment*, *check-in*, *check-out*, *front-office*, *back-office*, unidade habitacional, *early check-in*, *late check-out*, hóspede *walk-in*, *no-show*, *overbooking* (vantagens e desvantagens), *rooming-list*, *voucher*, etc

1.7 Modalidades de hospedagem: sistemas e tipos de diárias

1.8 Livros, impressos oficiais, relatórios e formulários: livro de ocorrência, BOH, FNRH, faturas, etc

2. ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO NO SETOR DE RECEPÇÃO

2.1 Qualidade do Serviço

2.2 Atendimento telefônico

2.3 Atendimento na Recepção

3. OPERAÇÕES TÉCNICAS NO SETOR DE RECEPÇÃO

3.1 Meios de reservas, circuito e metodologia da tomada de reserva, formulários de reservas, *planning* de reservas (registro, interpretação e correspondência de confirmação), :

3.2 Elaboração do *rooming –list*

3.3 Faturamento: tipos

3.4 Centrais de reservas

3.5 Arquivo de reservas

3.6 Operações realizadas durante a estada do hóspede:

3.6.1 Informações diversas

3.6.2 Mensagens e correspondências

3.6.3 Manutenção de contas

3.6.4 Troca de quartos

3.6.5 Guarda de valores

3.6.6 Controle de chaves

3.6.7 Situações especiais

3.7 *Check – in*

3.7.1 Tarifas e descontos

3.7.2 Registro de hóspedes

3.7.3 Formas de pagamento e garantias de estada

3.7.4 Procedimentos administrativos durante o *check-in*

3.7.5 Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel

3.7.6 Situações especiais durante o *ckeck-in*

3.8 *Check – out*

3.8.1 Controle de chaves

3.8.2 Gastos de última hora

3.8.3 Apresentação e cobrança de contas

3.8.4 Situações especiais no *check-out*

3.8.5 Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel

3.9 Reclamações

3.9.1 Atitudes a adotar em caso de reclamação

3.9.2 Cuidados a ter com o Livro de Ocorrências

3.10. O caixa da recepção

3.10.1 Controle diário de faturamento – conta corrente

3.10.2 Registro de vendas

3.10.3 Controle de crédito

3.10.4 Auditoria noturna – fechamento diário das contas

3.10.5 Análise de relatórios diários

3.10.6 Estatísticas e gráficos

4. INFORMÁTICA APLICADA AO SETOR DE RECEPÇÃO

4.1 Sistemas Manuais e Mecânicos

4.2 Vantagens e desvantagens

4.3 Aplicação Prática dos Sistemas: reservas, relatórios, *check-in*, *check-out*, etc

4.4 Uso da internet: comunicação global e comunicação restrita

4.5 Suportes de segurança: *back-up*

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas expositivas - dialogadas, com o uso de recursos áudio-visuais

Atividades de pesquisa no laboratório de informática.

Atividades em sala de aula (em grupo e/ou individuais)

Palestras e seminários

Visitas técnicas: particularidades inerentes de cada setor de cada estabelecimento visitado

Estudos dirigidos a partir de textos pertinentes à disciplina

Estudos de caso

AVALIAÇÃO

- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade
- Trabalhos escritos individuais e em grupo
- Avaliações escritas individuais
- Avaliações orais – apresentação de trabalhos, seminários, estudos dirigidos
- Relatórios de visitas técnicas, palestras e seminários

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003. (Coleção Hotelaria).

DIAS, R. & PIMENTA, M. A. (orgs.). **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

DUARTE, V. V. **Administração de sistemas hoteleiros**: conceitos básicos. São Paulo: Ed. SENAC, 1997.

MARQUES, J. A. **Manual de hotelaria**: políticas e procedimentos. 2. ed. Rio de Janeiro. Thex Editora. 2004.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CORRÊA, H. L. & CAON, M. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2006.

FITZSIMMONS, J. A. & FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégias e tecnologia da informação.

POWERS, T & BARROWS, C. W. **Administração no setor de hospitalidade**: turismo, hotelaria e restaurante. Tradução de Ailton Bomfim Brandão. São Paulo: Atlas, 2004.

DOCUMENTO

OFICIAL _____

EMPRESA BRASILEIRA DE TURISMO – EMBRATUR. **Deliberação normativa nº 387, de 28/01/98.**

SITES _____ **PARA**
CONSULTA _____

_ Associação Brasileira da Indústria de Hotéis: www.abih.com.br

_ Associação Brasileira das Entidades de Gastronomia, Hospitalidade e Turismo: www.abresi.com.br

_ Federação Nacional de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares: www.fnhrbs.com.br

_ Instituto de Hospitalidade: www.hospitalidade.org.br

_ Ministério do Turismo: www.embratur.gov.br

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor

DISCIPLINA: INGLÊS APLICADO AO TURISMO I

Código:

Carga Horária: 80

Número de

Código pré-

Semestre: 2º

Nível: Superior Tecnólogo

EMENTA

Desenvolvimento da competência comunicativa do aprendiz de língua inglesa em tendo como referência os níveis A1 do Marco Comum Europeu de referências de línguas.

OBJETIVO

Desenvolver a competência comunicacional do aluno, abrangendo as habilidades da fala, escrita, leitura e compreensão oral, com foco na aplicabilidade do idioma para o cenário de atuação do profissional de turismo e hospitalidade.

PROGRAMA

- Funções básicas de comunicação da língua inglesa: saudações, apresentações, títulos, informações pessoais;
- Pedir informações pessoais;
- Descrever lugares;
- Falar e perguntar sobre a família;
- Falar sobre preferências sobre viagens e atividades no tempo livre;
- Descrever a rotina diária;
- Fazer uma ligação telefônica;
- Falar sobre nacionalidades e países;
- Descrever locais turísticos em uma cidade e o que fazer para se divertir;
- Falar sobre comidas regionais e internacionais;
- Estudo inicial do vocabulário específico turismo/viagens;

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas teóricas e/ou práticas;
Trabalhos em equipe;
Role-plays;
Pesquisas;
Vídeos;
Exercícios programados.

AVALIAÇÃO

- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade;
- Trabalhos individuais e em grupo;
- Avaliações escritas individuais;
- Avaliações orais – apresentação de trabalhos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- **Longman Dicionário Escolar:** Inglês – Português, Português – Inglês. 2ª. Edição. England: Pearson ELT Longman, 2008.
- OLIVEIRA, Luciano M. **English for tourism students**. São Paulo: Rocca, 2001.
- ROGERS, Mickey; TAYLORE-KNOWLES, Joanne; TAYLORE-KNOWLES,

Steve. **Open Mind**: Level 1A. Thailand: Macmillan, 2010.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- COE, Norman; HARRISON, Mark; PATERSON; Ken. **Oxford Practice Grammar**: Basic. OUP: China, 2008.
- CRUZ, Décio Torres. **Inglês para Turismo e Hotelaria**. São Paulo: DISAL, 2005.
- DE BIAGGI, Enaura T. Kriek; STAVALE, Emeri De Biaggi. **Enjoy your Stay!** Inglês Básico Para Hotelaria e Turismo. São Paulo: DISAL Editora, 2004
- DUBICKA, Iwonna; O'KEEFFE, Margaret. **English for International Tourism**. England: Longman, 2003.
- JACOB, Miriam; STRUTT, Peter. **English for International Tourism**. England: Longman, 1999.
- MARTINEZ, Ron. **Como dizer tudo em inglês para viagens**. Rio de Janeiro: Elsevier; Editora Campus, 2006.
- O'Hara, Francis. **Be my guest**: English for the Hotel Industry. United Kingdom: CUP, 2004.

PROGRAMA DE UNIDADE DIDÁTICA – PUD

DISCIPLINA: ESPANHOL APLICADO AO TURISMO I			
Código:		13.TGH.012	
Carga Horária:		80 horas	
Número	de	4	
Código	pré-		
Semestre:		2º	
Nível:		Superior	
EMENTA			
Desenvolvimento das competências comunicativas do aprendiz de língua espanhola em nível básico aplicado ao turismo.			
OBJETIVO			
Desenvolver a competência comunicacional do aluno, abrangendo as habilidades da fala, escrita, leitura e compreensão oral, com foco na aplicabilidade do idioma. Desenvolver a gramática funcional, ou seja, aprofundar o estudo da gramática a partir de seu uso na comunicação. Desenvolver o conhecimento básico no léxico voltado para o turismo.			

PROGRAMA
– Funções básicas de comunicação da língua espanhola: saudações, apresentações, títulos, informações pessoais; – Discurso formal e informal em língua espanhola; – Descrição de lugares, indicando itinerário turístico; – Vocabulário de família; – Descrição de rotina diária; – Descrição de locais turísticos em uma cidade e do que fazer para se divertir; – Gostos e preferências; – Gramática aplicada ao conteúdo funcional da língua espanhola.
METODOLOGIA DE ENSINO
Aulas teóricas e/ou práticas; Trabalhos em equipe; Dinâmicas; Pesquisas; Exercícios programados.
AVALIAÇÃO
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade; - Trabalhos individuais e em grupo; - Avaliações escritas individuais; - Avaliações orais – apresentação de trabalhos.
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
• MORENO, C.; TUTS, M. Cinco Estrellas: español para el turismo. Madrid: SGEL, 2009. • MORENO, Concha; MORENO, Vitoria; PIEDAD, Zurita. Nuevo Avance 1. Madrid: SGEL, 2012. • LAROUSSE EDITORIAL, S. A. !Sí! - dicionário larousse espanhol-português / português-espanhol - míni (novo acordo). São Paulo: Larousse do Brasil, 2009.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
• DE HENARES, Universidad Alcalá. Señas: diccionario para la enseñanza de la lengua. WMF Martins Fontes, 2010. • GONZALEZ HERMOSO. A.. Conjugar es fácil en español. Madrid: Edelsa, 1997. • MILANI, Esther Maria. Gramática de Espanhol para Brasileiros. São Paulo: Saraiva, 2000. • MORENO, Concha; FERNÁNDEZ, Gretel M. Eres. Gramática Contrastiva del español para brasileños. Madrid: SGEL, 2012. • MORENO, Concha; MORENO, Vitoria; PIEDAD, Zurita. Nuevo Avance 1 - Cuaderno de ejercicios. Madrid: SGEL, 2012.

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor _____

MODULO III RECEPÇÃO E GOVERNANÇA 400 horas

DISCIPLINA: CUSTOS E ORÇAMENTOS
Código:
Carga Horária: 40
Número de
Código pré-
Semestre: 3º
Nível: Superior
EMENTA
Introdução a Administração de Custos; Métodos de Custeio; Análise Custo/Volume/Lucro; Formação de preço; Sistemas orçamentários.
OBJETIVO
Identificar os conceitos e termos aplicados na área de custos; Compreender a elaboração e funcionamento do sistema de custos; Conhecer as técnicas de formação de preço e de orçamento.
PROGRAMA
– Conceitos e classificação de custos – Métodos de custeio – Análise custo/volume/lucro – Formação de preços de venda – Orçamento

METODOLOGIA DE ENSINO	
Aulas teóricas e/ou práticas Trabalhos em equipe Exercícios programados Seminários	
AVALIAÇÃO	
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade - Trabalhos individuais e em grupo - Avaliações orais – apresentação de trabalhos, seminários	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
• CONTABILIDADE PARA HOTÉIS E RESTAURANTES ZANELLA, Luiz Carlos Educs • ESTUDO DE VIABILIDADE PARA PROJETOS HOTELEIROS CAMPOS, Jorge Ruy Veloso Papyrus	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
• ADMINISTRAÇÃO DE CUSTOS EM HOTELARIA LUIZ Carlos Zanella EDUCS – 2 edição • Rio Grande do Sul 2001 • MANUAL DE CONTABILIDADE HOTELEIRA ROGÉRIO Atlas São Paulo 2004 • ANÁLISE DE CUSTOS E PREÇO DE VENDA RODNEY Loernke Saraiva São Paulo 2005	
Coordenador do Curso	Setor Pedagógico
_____	_____
REVISÃO / /	
	Revisor

DISCIPLINA: BASES DE PRODUÇÃO CULINÁRIA	
Código:	
Carga Horária: 40	
Número	de
Código	pré-
Semestre:	3º

Nível: Superior
EMENTA
Histórico, evolução e os principais pratos da gastronomia influenciada pela cozinha clássica e pela Nouvelle Cuisine. Conhecer o histórico, a importância, os tipos de ervas, especiarias e fungos, bem como o emprego de cada um deles na culinária. Métodos de cocção e as bases para as produções culinárias Histórico e produção de queijos, pastas, pães e doces de base.
OBJETIVO
Conhecimento sobre as técnicas das bases dos pratos para grandes produções culinárias.
PROGRAMA
I - Cozinha clássica e Nouvelle Cuisine - Cozinha clássica - Nouvelle Cuisine - Clássicos da cozinha clássica e da Nouvelle Cuisine II - Ervas, especiarias e fungos - Histórico das ervas e especiarias - Ervas condimentícias (usadas frescas) - Especiarias (condimentos que se extraem das ervas, arbustos e árvores) - Fungui (Cogumelos – Trufa) III - Métodos de cocção e as bases para as produções culinárias - Tipos de métodos de cocção - Bases de cozinha (caldos e molhos) - Agentes de ligação ou espessantes - Queijos, pastas, pães e doces de base: histórico, produção e tipos.
METODOLOGIA DE ENSINO
Exposição dialogada com apoio de recursos audiovisuais; Atividades práticas em laboratório de A&B Trabalhos individuais e de grupo com acompanhamento.
AVALIAÇÃO
Prova escrita Relatórios técnicos, Avaliações objetivas Aula prática
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
• LEAL, Maria Leonor Macedo. A história da gastronomia: Senac Nacional, 1998.

- CARNEIRO, Henrique. Comida e sociedade: Campus, 2003. - FERNANDES, Arnesto Felipe. Comida: uma história: Record, 2004.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
- CÂNDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara. Glossário técnico gastronômico hoteleiro e turístico: Educ, 2000. - LANDRIN, Jean ; MONTANARO, Massimo. História da alimentação: Estação Liberdade, 1998. - CASCUDO, Câmara. História da alimentação no Brasil: Global, 2004.	
Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor _____

DISCIPLINA: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO
Código:
Carga Horária: 40
Número de
Código pré-
Semestre: 3º
Nível: Superior
EMENTA
Introdução à segurança no trabalho; Legislação e normatização; Proteção contra incêndios; EPI/EPC; Primeiros socorros; Segurança com a eletricidade; Higiene e medicina do trabalho; Ergonomia; Ecologia e meio ambiente.
OBJETIVO
Estudar as normas de segurança, higiene e medicina de trabalho vigente. Desenvolver a cultura prevencionista e conhecer as medidas que devem ser tomadas para evitar condições e atos inseguros.
PROGRAMA
- A evolução da segurança do trabalho (histórico); Análise do contexto atual da segurança do trabalho. Conceitos relacionados à segurança do trabalho e a prevenção de acidentes. - Normas regulamentadoras e a legislação pertinente.

- Norma e da legislação pertinente. Conceitos relacionados à prevenção e a proteção contra incêndios. Prática de uso de extintores: o tipo de extintor adequado ao tipo de incêndio.
- O uso dos equipamentos de proteção individual e coletiva. Tipos de proteção individual e coletiva e suas aplicações.
- Principais providências na ocorrência dos acidentes de trabalho. Procedimentos práticos na ocorrência de acidentes de trabalho.
- Efeitos no organismo na ocorrência de um acidente com eletricidade. Fatores que propiciam a ocorrência do acidente com eletricidade. Causas e medidas de prevenção na ocorrência de um acidente com eletricidade.
- Tipos de riscos de acidentes do trabalho. Meios de atuação na higiene e medicina do trabalho.
- Conceitos e a importância da ergonomia. Análise de equipamentos e comportamentos adequados para o correto desempenho de uma atividade profissional.
- Legislação ambiental para as indústrias. Meio Ambiente e os resíduos industriais.

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas teóricas e/ou práticas
Trabalhos em equipe
Exercícios programados

AVALIAÇÃO

Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade

Trabalhos individuais e em grupo

Avaliações escritas individuais

Avaliações orais – apresentação de trabalhos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- ROUSSELLET, Edson; FALCÃO, Cesar. A Segurança na Obra. Ed. Interciência, 1999.
- SINDUSCON - SP. Pcmat - Programa de condições e meio ambiente do trabalho na Construção Civil. São Paulo: Ed. Pini, 1998.
- KINDERMANN, Geraldo. Choque Elétrico. Ed. Sagra Luzzatto, 1995.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- DULL, Jan; WEERDMEESTER, Bernard. Ergonomia na Prática. São Paulo: Ed. Edgard Blucher, 1995.

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor

DISCIPLINA: CONTROLADORIA E AUDITORIA
Código:
Carga Horária: 40
Número de
Código pré-
Semestre: 4º
Nível: Superior
EMENTA
Transmitir uma nova visão do papel dos gestores de hotéis, restaurantes e similares e destacar as oportunidades de contribuição para a gestão das empresas na obtenção de êxito nas metas estratégicas.
OBJETIVO
Fornecer aos alunos as ferramentas necessárias para a atuação do Controller no moderno ambiente corporativo das empresas de classe mundial, enfocando os processos decisórios oriundos dos aspectos operacionais, econômicos, financeiros, contábeis e fiscais.
PROGRAMA
I - A Controladoria e as Funções do Controller – Evolução da Controladoria como instrumento de controle e gerenciamento das atividades – Estruturação, Funções e o papel da Controladoria – Conceito de accountability e sua relação com a Controladoria II - Planejamento e Controladoria Estratégica – Conceito de Estratégia e as implicações para a Controladoria – Metas Estratégicas – Gestão Estratégica

III - Ferramentas da Administração Financeira e da Gestão Estratégica de Custos na Controladoria

- Ponto de Equilíbrio Contábil, Financeiro e Econômico
- Grau de Alavancagem Operacional e Financeiro
- Margem de Segurança
- Lote Econômico de Compras
- Ponto de Pedido
- Ponto de Reposição
- Curva ABC para Gestão de Estoques

IV - Estratégias e Táticas para Determinação do Preço de Venda

- Preço de Venda Orientado pelo custo
- Preço de Venda Orientado pelo mercado
- Preço de Venda Orientado pela concorrência
- Preço de Venda Orientado pelo lucro

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas teóricas e/ou práticas
Trabalhos em equipe
Exercícios programados

AVALIAÇÃO

Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade

Trabalhos individuais e em grupo

Avaliações escritas individuais

Avaliações orais – apresentação de trabalhos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- CASTELLI, Geraldo. Administração Hoteleira. 8ª edição. Caxias do Sul: EDUCS, 2001
- OLIVEIRA, Luís Martins, et al. Controladoria Estratégica. São Paulo, Atlas, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- BETHLEM, Agrícola. Estratégia Empresarial. 2ª edição. São Paulo, Atlas, 1999.
- FEMENICK, Tomislav R. Sistemas de Custos para Hotéis. 2ª edição. São Paulo: CenaUm, 2000
- MARTINS, Eliseu. Contabilidade de Custos. 9ª edição. São Paulo, Atlas, 2000.

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor

DISCIPLINA: CAPTAÇÃO E COORDENAÇÃO DE EVENTOS EM MEIOS DE HOSDEPAGEM	
Código:	
Carga Horária: 40	
Número de	
Código pré-	
Semestre: 3º	
Nível: Superior	
EMENTA	
Planejamento estratégico para captação de eventos nacionais e internacionais.	
OBJETIVO	
Capacitar o aluno para captar eventos nacionais e internacionais.	
PROGRAMA	
I - Estratégias e técnicas para captação. II - Elaboração de projetos. III - Planejamento para captação de eventos nacionais e internacionais. IV - Elaboração de um bidding-book – Informações necessárias – Dados sobre o setor – Serviços para eventos	
METODOLOGIA DE ENSINO	
Aulas teóricas e práticas	

Leituras de estudos de casos
AVALIAÇÃO
Aplicação de estudos de casos Provas Elaboração de um bidding-book
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
- BRITTO, Janaína e Nena Fontes. Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo. São Paulo: Aleph, 2002. - MATIAS, Marlene. Organização de eventos: procedimentos e técnicas. São Paulo: Manole, 2001.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

DISCIPLINA: INGLÊS APLICADO AO TURISMO II
Código:
Carga Horária: 80
Número de
Código pré-
Semestre: 3º
Nível: Superior
EMENTA
Desenvolvimento da competência comunicativa do aprendiz de língua inglesa em tendo como referência os níveis A1 e A2 do Marco Comum Europeu de referências de línguas.
OBJETIVO
Desenvolver a competência comunicacional do aluno, abrangendo as habilidades da fala, escrita, leitura e compreensão oral, com foco na aplicabilidade do idioma para o cenário de atuação do profissional de turismo e hospitalidade.
PROGRAMA

- Identificando os diferentes tipos de turismo;
- Entendendo o termo “hospitalidade”;
- Dando informações;
- Socializando e quebrando gelo;
- Ajudando e servindo o cliente/hóspede;
- Oferecendo produtos de maneira polida;
- Dando direções;
- Lidando com pedidos;
- Recebendo pagamento;
- Vendendo bilhetes e dando orientações;
- Leitura de artigos sobre turismo e hospitalidade.

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas teóricas e/ou práticas;
Trabalhos em equipe;
Role-plays;
Pesquisas;
Vídeos;
Exercícios programados.

AVALIAÇÃO

- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade;
- Trabalhos individuais e em grupo;
- Avaliações escritas individuais;
- Avaliações orais – apresentação de trabalhos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- **Longman Dicionário Escolar:** Inglês – Português, Português – Inglês. 2ª. Edição. England: Pearson ELT Longman, 2008.
- OLIVEIRA, Luciano M. **English for tourism students**. São Paulo: Rocca, 2001.
- POHL, Alison; STOTT, Trish. **Welcome to Brazil:** Level 2. Oxford: OUP, 2011.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- COE, Norman; HARRISON, Mark; PATERSON, Ken. **Oxford Practice Grammar:** Basic. OUP: China, 2008.
- CRUZ, Décio Torres. **Inglês para Turismo e Hotelaria**. São Paulo: DISAL, 2005.
- DE BIAGGI, Enaura T. Kriek; STAVALE, Emeri De Biaggi. **Enjoy your Stay!**

Inglês Básico Para Hotelaria e Turismo. São Paulo: DISAL Editora, 2004

- DUBICKA, Iwonna; O'KEEFFE, Margaret. **English for International Tourism**. England: Longman, 2003.
- JACOB, Miriam; STRUTT, Peter. **English for International Tourism**. England: Longman, 1999.
- MARTINEZ, Ron. **Como dizer tudo em inglês para viagens**. Rio de Janeiro: Elsevier; Editora Campus, 2006.
- O'HARA, Francis. **Be my guest: English for the Hotel Industry**. United Kingdom: CUP, 2004.

DISCIPLINA: LAZER E RECREAÇÃO

Código:

Carga Horária: 40 horas

Número de 02

Código pré-

Semestre: 3º. Semestre

Nível: Tecnólogo

EMENTA

Importância do lazer, da recreação e da animação para os setores turístico e hoteleiro, antecedentes históricos do lazer e da recreação, a animação no contexto turístico e hoteleiro, o âmbito da animação turística, estrutura e funcionamento do setor de lazer e recreação no hotel.

OBJETIVOS

- Compreender e reconhecer o papel e a importância do lazer, da recreação e da animação para os setores turístico e hoteleiro;
- Conhecer os benefícios do lazer e da animação turística no desenvolvimento de comunidades regionais.
- Conhecer e compreender os antecedentes históricos do lazer, da recreação e da animação turística;
- Dotar os alunos de uma formação específica (conceitos teóricos e técnicos) relativa ao lazer, à recreação e à animação turística que lhes permita adquirir competências necessárias na área do lazer, da recreação e da animação turística;
- Conhecer a estrutura e funcionamento do setor de lazer e recreação de um hotel;

- Traçar o perfil do profissional de lazer e animação turística e enumerar as suas funções;
- Possibilitar ao estudante referencial teórico para compreender e atuar no planejamento e gestão, no que se refere à concepção, organização e estruturação de atividades relacionadas à animação turística, através da elaboração de Programas de Animação Turística para o âmbito hoteleiro.

PROGRAMA

1 – ANTECEDENTES HISTÓRICOS DO LAZER

- 1.1 Lazer e tempo livre: das sociedades tradicionais às sociedades pós-industriais
- 1.2 Evolução do conceito de lazer a partir da Revolução Industrial

2 – A IMPORTÂNCIA DO LAZER NA VIDA MODERNA

- 2.1 O trinômio tempo livre x lazer x turismo
- 2.2 Valores e interesses abrangidos pelo lazer

3 – A ANIMAÇÃO NO CONTEXTO TURÍSTICO E HOTELEIRO

- 3.1 Histórico e evolução da animação turística (a importância dos Club Méd no surgimento e evolução da animação turística)
- 3.2 Objetivos da animação turística
- 3.3 Conceitos de animação turística
- 3.4 Diferença entre animação turística e atração turística – prerrogativa da animação turística
 - o âmbito da animação turística
- 3.5 Diferenças e semelhanças entre os conceitos de lazer, recreação e animação turística
- 3.6 Tipologia da animação turística

4 – ÂMBITO DA ANIMAÇÃO TURÍSTICA

- 4.1 Os conceitos “produto-animação” e “animação do produto”
- 4.2 Espaços para animação (características, tipos e destinação)
- 4.3 Benefícios da animação no desenvolvimento de comunidades regionais

5. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO SETOR DE LAZER E RECREAÇÃO DE UM HOTEL

- 5.1 O sistema hoteleiro e o lazer

5.2 O lazer como serviço hoteleiro 5.3 A atuação do profissional de lazer nos hotéis: perfil, funções, atribuições e responsabilidades dentro de um programa de animação turística 5.4 Atividades de lazer e animação turística em hotéis 5.4.1 Adequação das atividades segundo a faixa etária (a animação e a satisfação das necessidades dos indivíduos) 5.4.2 Adequação das atividades segundo o âmbito de atuação 5.4.3 Adequação das atividades segundo o potencial cultural e físico da região 5.5 A programação de lazer nos hotéis - estruturação de programas de lazer e animação turística em hotéis. 5.6 Equipamentos e instalações
METODOLOGIA DE ENSINO
Aulas expositivas - dialogadas, com o uso de recursos áudio-visuais Atividades de pesquisa no laboratório de informática. Palestras e seminários Visitas técnicas Estudos dirigidos a partir de textos pertinentes à disciplina Estudos de caso
AVALIAÇÃO
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade - Avaliações escritas individuais - Avaliações orais – apresentação de trabalhos, seminários, estudos dirigidos - Relatórios de visitas técnicas, palestras e seminários - Entrega de um trabalho escrito (em grupo) – proposta de um Programa de Animação Turística para um determinado espaço hoteleiro a ser escolhido pelo grupo.
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
AGUIRRE, R. S. <i>et. al.</i> Recreação e turismo para todos. Caxias dos Sul: EDUCS, 2003. (Coleção Turismo). BARRETO, M. F. M. (org.). Dinâmica de grupo: história, prática e vivências. Campinas, SP: Ed. Alínea, 2006. COUTTO, B. & WERNER, M. Introdução ao estudo do turismo. Rio de

Janeiro: Elsevier, 2009.

DIAS, R. **Fundamentos do turismo**. Campinas, SP: Alínea, 2002.

FRITZEN, S. J. **Exercícios práticos de dinâmicas de grupo**. 36. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 2006.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

MIRANDA, S. de. **101 atividades recreativas para grupos em viagens de turismo**. São Paulo: Papirus, 2001.

NEGRINE, A.; BRADACZ, L.; CARVALHO, P. E. de G. **Recreação na hotelaria: o pensar e o fazer lúdico**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001. (Coleção Hotelaria)

PEARCE, D. G. **Desenvolvimento em turismo**. São Paulo: Contexto, 2002.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

COOPER, C. **Turismo: princípios e práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

DIAS, C. M. de M. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri, SP: Manole, 2002.

LAGE, B. H. G. **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

MOTA, K. C. N. & ARAGÃO, A. R. F. (orgs.). **Educação tecnológica: teoria e prática do turismo, da hospitalidade e do lazer**. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2001.

TULIK, O. **Turismo e meios de hospedagem**. São Paulo: Roca, 2001.

URRY, J. O olhar do turista . São Paulo: Studio Nobel, 2001.	
Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	 _____ Revisor

DISCIPLINA: ESPANHOL APLICADO AO TURISMO II		
Código:		
Carga Horária:	80 horas	
Número	de	4
Código	pré-	
Semestre:	3º	
Nível:	Superior	
EMENTA		
Desenvolvimento das competências comunicativas do aprendiz de língua espanhola em nível intermediário aplicado ao turismo.		
OBJETIVO		
Desenvolver a competência comunicacional do aluno, abrangendo as habilidades da fala, escrita, leitura e compreensão oral, com foco na aplicabilidade do idioma. Desenvolver a gramática funcional, ou seja, aprofundar o estudo da gramática a partir de seu uso na comunicação. Desenvolver o conhecimento intermediário no léxico voltado para o turismo.		
PROGRAMA		
– Vocabulário correspondente ao hotel: serviços e atendimento; – Estruturas e expressões comunicativas necessárias para recepcionar, acolher, reclamar, dar informações meteorológicas, atender telefonas, realizar reserva e cancelar reserva; – Vocabulário de comidas e pratos típicos hispânicos; – Estruturas de como fazer pedido de serviços de comida e de identificação da fatura; – Gramática aplicada ao conteúdo funcional da língua espanhola em consonância com o conteúdo comunicativo.		
METODOLOGIA DE ENSINO		
Aulas teóricas e/ou práticas; Trabalhos em equipe;		

Dinâmicas; Pesquisas; Exercícios programados.	
AVALIAÇÃO	
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade; - Trabalhos individuais e em grupo; - Avaliações escritas individuais; - Avaliações orais – apresentação de trabalhos.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
• MORENO, C.; TUTS, M. Cinco Estrellas: español para el turismo. Madrid: SGEL, 2009. • MORENO, Concha; MORENO, Vitoria; PIEDAD, Zurita. Nuevo Avance 1. Madrid: SGEL, 2012. • LAROUSSE EDITORIAL, S. A. !Sí! - dicionário larousse espanhol-português / português-espanhol - míni (novo acordo). São Paulo: Larousse do Brasil, 2009.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
• ARAÚJO, F. M. G. de. Espanhol aplicado à recepção. Fortaleza: UAB/IFCE, 2010. • DE HENARES, Universidad Alcalá. Señas: diccionario para la enseñanza de la lengua. WMF Martins Fontes, 2010. • GONZALEZ HERMOSO. A.. Conjugar es fácil en español. Madrid: Edelsa, 1997. • MILANI, Esther Maria. Gramática de Espanhol para Brasileiros. São Paulo: Saraiva, 2000. • MORENO, Concha; FERNÁNDEZ, Gretel M. Eres. Gramática Contrastiva del español para brasileños. Madrid: SGEL, 2012. • MORENO, Concha; MORENO, Vitoria; PIEDAD, Zurita. Nuevo Avance 1 - Cuaderno de ejercicios. Madrid: SGEL, 2012.	
Coordenador do Curso	Setor Pedagógico
_____	_____
REVISÃO / /	Revisor

MODULO IV GESTÃO EM HOSPEDAGEM E ALIMENTOS E BEBIDAS 400 horas

PROGRAMA DE UNIDADE DIDÁTICA – PUD

DISCIPLINA: GESTÃO EM ALIMENTOS E BEBIDAS
Código:
Carga Horária: 40
Número de
Código pré-
Semestre: 4º
Nível: Superior
EMENTA
Conhecer as sete partes distintas da gestão; Aprender a controlar; A importância do controle em A&B;
OBJETIVO
Aprofundar as definições de gestão e montar conceitos para a mesma; Perceber as sete partes distintas que compõem a gestão; Destacar o controle como uma das partes da gestão; Modelar a gestão para a produção e o serviço de A&B; Propor, através de um plano de negócio, a montagem de um negócio de A&B.
PROGRAMA
I - O estudo da gestão percebido em sete partes distintas: PODC³S – A gestão e suas sete partes – Planejar, organizar, dirigir, comandar, coordenar, controlar, selecionar II - A gestão do controle – Controle e planejamento – Controle no serviço de alimentação – Gestão do controle em A&B III - O controle na gestão de alimentos e bebidas – O controle em A&B – Classificação do controle em A&B – Seis aspectos primordiais do controle IV - O controle a a montagem de um negócio em A&B – Perguntas de partida para a montagem de um negócio – Clientes, concorrentes e fornecedores em A&B

- Análise do setor: fortalezas, oportunidades, deficiências e ameaças.

METODOLOGIA DE ENSINO

Visitas técnicas: particularidades inerentes de cada setor de cada estabelecimento visitado.

Aplicar aulas expositivas;

Estudos de caso;

Exercícios em aula;

Avaliações;

Trabalhos em grupo;

AVALIAÇÃO

As avaliações, parcial e final, basear-se-ão em trabalhos individuais, de grupo e provas escritas, além da participação individual dos alunos em sala de aula através de exercícios e trabalhos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- CASTELLI, Geraldo. Administração hoteleira: Educus, Caxias do Sul, 2000.
- WALKER, John R. Introdução à hospitalidade: Manole, Barueri – SP, 2002.
- DAVIES, Carlos A. Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS, 2007.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- CÂNDIDO, Índio. Copeiro. Canoas: ULBRA, 1998.
- MONISON, Alison & LASHLEY, Conrad . Em busca da hospitalidade: Manole
- CAMARGO, Luis Otavio Lima. Hospitalidade: Aleph

Coordenador do Curso

Setor Pedagógico

REVISÃO / /

Revisor

DISCIPLINA: MARKETING TURÍSTICO

Código:

Carga Horária: 40

Número de

Código pré-

Semestre: 3º

Nível: Superior

EMENTA

Marketing turístico como fator de desenvolvimento para produtos e serviços turísticos. Plano de marketing para o turismo e hotelaria. Objetivos, estratégias, táticas e planos de ação. Análise situacional PFOA. Pesquisa de marketing. Administração dos esforços de marketing.
OBJETIVO
Apresentar os princípios e conceitos de marketing, facilitar a concretização dos conceitos na prática das empresas (hotéis), elaboração de um plano estratégico de marketing.
PROGRAMA
– Estudo dos fundamentos de marketing e de turismo – Estudo do macro-ambiente de marketing turístico – Análise das oportunidades de marketing turístico – Estudo comportamento mercadológico do turista – Segmentação do mercado turístico – Pesquisa mercadológica – O composto de marketing turístico – Plano de marketing turístico – Análise e elaboração de plano de marketing turístico
METODOLOGIA DE ENSINO
Aulas teóricas e/ou práticas Trabalhos em equipe Exercícios programados
AVALIAÇÃO
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade - Trabalhos individuais e em grupo - Avaliações escritas individuais - Avaliações orais – apresentação de trabalhos.
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
• KOTLER, Philip. Marketing – Edição Compacta. São Paulo: Atlas S.A., 1992.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
• ACERENZA, Miguel Àngel. Promoção turística: Um enfoque metodológico. 5ª edição. São Paulo: Pioneira, 1991. • ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. Turismo: Segmentação de mercado. São Paulo: Editora Futura, 1999.

- BOONES & KURTZ. Marketing Contemporâneo. 8ª edição. Rio de Janeiro: L.T.C. Editora S.A., 1998.

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor

DISCIPLINA: GESTÃO DE PESSOAS
Código:
Carga Horária: 40
Número de
Código pré-
Semestre: 4º
Nível: Superior
EMENTA
Estudos dos pressupostos básicos, técnicas e ferramentas relativas ao planejamento, seleção, capacitação e desenvolvimento dos recursos humanos no contexto da organização de eventos. A Administração de Recursos Humanos - ARH no contexto da organização de eventos: objetivos, importância para os negócios e para as pessoas; características gerais e específicas, missão, objetivo de estudo, evolução, posição da administração de recursos humanos na estrutura organizacional para eventos. Assuntos do cotidiano da administração de recursos humanos.
OBJETIVO
- Compreender e aplicar técnicas e ferramentas com base em uma visão crítica e sistêmica, relativas aos subsistemas de desenvolvimento de recursos humanos, aplicáveis nas organizações de eventos; - treinamento e desenvolvimento organizacional; - estratégias de recursos humanos; - liderança.
PROGRAMA
– Aspectos básicos, das técnicas e ferramentas relativas ao planejamento da Gestão de Pessoas aplicado a eventos.

- **Os Processos da Gestão de Pessoas: agregar; aplicar; recompensar; desenvolver; manter e monitorar pessoas.**
- **Planejamento estratégico de Gestão de Pessoas para as áreas administrativas de eventos.**
- **Agregando Pessoas - Recrutamento de pessoas e seleção de pessoas. Avaliação dos resultados da seleção.**
- **Aplicando Pessoas - Cultura organizacional e modelagem do trabalho para as áreas administrativas de eventos.**
- **Desenvolver pessoas - Treinamento e desenvolvimento. Avaliação do programa de treinamento. Avaliação do desempenho. Métodos tradicionais de avaliação de desempenho. Aplicações de avaliação de desempenho para as áreas administrativas de eventos.**
- **Recompensar Pessoas - Conceitos de remuneração. Avaliação e classificação de cargos. Programas de incentivos. Planos de benefícios aplicados as áreas administrativas de eventos .**
- **Mantendo pessoas - Relações com os empregados. Disciplina. Gestão de conflitos.**
- **Monitorando Pessoas - Banco de dados e sistema de informações. Auditoria de RH em organizações de eventos.**

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas teóricas e/ou práticas
Trabalhos em equipe
Exercícios programados

AVALIAÇÃO

- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade
- Trabalhos individuais e em grupo
- Avaliações escritas individuais
- Avaliações orais – apresentação de trabalhos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- CHIAVENTATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. 2 ed. Rio de Janeiro:

Campus, 2004.

- GIL, Carlos Antonio – Gestão de Pessoas. Enfoque nos Papéis Profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.
- RABLAGIO, Maria Odete. Seleção por Competência, 4 ed. São Paulo: Educator, 2004.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- CHIAVENATO, Idalberto – Recursos Humanos – O Capital Humano das Organizações. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal: como agregar talentos à empresa. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- LUCENA, Maria Diva da Salete. Planejamento de Recursos Humanos. São Paulo: Atlas, 1995.

DISCIPLINA: DESEMPENHO SOCIAL, CERIMONIAL E PROTOCOLO

Código:

Carga Horária: 40

Número de

Código pré-

Semestre: 4º

Nível: Superior

EMENTA

Visão geral do cerimonial. Protocolo, etiqueta, checklist e roteiro do cerimonial.

OBJETIVO

Capacitar o aluno para desempenhar as funções de mestre de cerimônia.

PROGRAMA

- Visão geral do cerimonial no mundo
- As normas de cerimonial público e a ordem geral de precedência
- Protocolo
- Nocões de cidadania: Bandeira e hino nacional
- As formas de tratamento

– Os convites – Os trajes – As solenidades nos poderes executivo, legislativo, judiciário e as de âmbito privado – O mestre-de-cerimônias e suas funções – As competências do cerimonial
METODOLOGIA DE ENSINO
Aulas teóricas e/ou práticas Trabalhos em equipe Exercícios programados
AVALIAÇÃO
- Prova e elaboração de um roteiro de cerimonial.
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
• NUNES, Marina Martinez. Cerimonial para executivos: uma guia para execução e supervisão de eventos empresariais. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 1999. • OLIVEIRA, J.B. Como promover eventos: cerimonial e protocolo na prática, São Paulo: Madras, 2000. • ZANELLA, Luiz Carlos. Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização. São Paulo: Atlas, 2003.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

DISCIPLINA: SISTEMAS E TÉCNICAS DE SALA E BAR
Código:
Carga Horária: 4
Número de
Código pré-
Semestre: 4º
Nível: Superior
EMENTA
Tipologia de bares e restaurantes. Conhecimento e utilização dos equipamentos e utensílios de bares e restaurantes. Introdução aos serviços de

comida e bebida. Elaboração *demise-en-place*. Higiene e apresentação pessoal. Definição e organização da brigada. Técnicas de vendas. Controles. Noções de Enologia. Conhecimento das bebidas. Introdução a Coquetelaria, sucos e sanduíches.

OBJETIVO

Possibilitar ao aluno: conhecer os tipos de bares e restaurantes, suas histórias e suas tendências; os diversos equipamentos, utensílios e móveis necessários para a execução dos serviços de bares e restaurantes; as diversas modalidades de serviços, bem como a *mise-en-place* utilizados em bares e restaurantes com a finalidade de servir comidas e bebidas; os cargos, funções e hierarquia existentes em restaurantes e bares; conhecer e entender as necessidades e a importância da apresentação e higiene pessoal. Adquirir conhecimentos básicos de enologia e coquetelaria, assim como os detalhes sobre as bebidas.

PROGRAMA

- **Conceituação do setor e identificação do perfil profissional.**
- **Apresenta o setor de alimentos e bebidas com enfoque nos serviços de sala e bar. Compreendendo estruturas de serviços em diferentes meios gastronômicos.**
- **Introdução aos serviço e produtos de sala e bar.**
- **Permite o contato com tipos de serviços, materiais específicos e suas técnicas de utilização, conhecimento de bebidas variadas e relacionamento interpessoal.**
- **Desenvolvimento de atividades práticas relacionadas aos procedimentos operacionais em laboratório pedagógico.**
- **Introdução à enologia.**

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas teóricas e/ou práticas
Trabalhos em equipe
Exercícios programados

AVALIAÇÃO

- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade
- Trabalhos individuais e em grupo
- Avaliações escritas individuais
- Avaliações orais – apresentação de trabalhos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA
• KOTSCHEVAR, L.H.; TANKE, M.L. Gestão de bares e bebidas. Salvador Instituto de Hospitalidade, 2000 • MARQUES, José Albano. Manual de restaurante e bar. Rio de Janeiro: Thex, 2002. • PACHECO, Aristides de Oliveira. Manual do maître d'hotel . 4 ed. São Paulo: SENAC, 2003.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
• PACHECO, Aristides de Oliveira. Manual do bar. 5 ed. São Paulo: SENAC, 2005. • SENAC. DN. Garçom: técnicas de trabalho, perfil profissional e mercado. Silvia Vieira; Francisco Tommy Freund; Área Pessoa. Rio de Janeiro: SENAC, 2001.

DISCIPLINA: COQUETELARIA E VINHOS
Código:
Carga Horária: 40
Número de
Código pré-
Semestre: 4º
Nível: Superior
EMENTA
Surgimento das bebidas; Procedimentos de fabricação; Misturas e serviço das bebidas fermentadas; Produção e consumo de vinhos.
OBJETIVO
Conhecer o surgimento das bebidas através de sua origem histórica; Conhecer a influência dos alimentos e bebidas nas manifestações culturais dos povos antigos e da atualidade.
PROGRAMA
I -As bebidas e suas influências nas manifestações culturais dos povos - O surgimento das bebidas - A influência das bebidas na sociedade II - Os diferentes tipos de bebidas, suas características e seus efeitos no

homem e na sociedade

- As características as bebidas
- Os tipos de bebidas e suas fabricações
- Uso responsável do álcool

III - Técnicas e procedimentos de preparo e serviços de bebidas

- O profissional de bebidas (Bartender) – Barman/barwoman
- Preparação de coquetéis

IV - Técnicas para escolha e serviço de vinhos

- História, classificação e origem dos vinhos
- Técnicas de armazenamento e serviços de vinho
- Competência profissional: sommelier

METODOLOGIA DE ENSINO

Exposição dialogada com apoio de recursos audiovisuais;
Estudo de casos;
Atividades práticas;
Trabalhos individuais e de grupo com acompanhamento.

AVALIAÇÃO

Estudos de casos,
Relatórios técnicos,
Avaliações objetivas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- LEAL, Maria Leonor Macedo. A história da gastronomia: Senac Nacional, 1998.
- Dicionário de bebidas (não alcoólicas e alcoólicas). Disponível em <http://www.newton.freitas.nom.br>
- FERNANDES, Arnesto Felipe. Comida: uma história: Record, 2004.
- FRANCO, Ariovaldo. De caçador a gourmet: Senac SP, 2001.
- SPANG, Rebecca. Invenção do restaurante: Record, 2003.
- Bebidas. <http://www.newton.freitas.nom.br>

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- CÂNDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara. Glossário técnico gastronômico hoteleiro e turístico: Educ, 2000.
- LANDRIN, Jean ; MONTANARO, Massimo. História da alimentação: Estação Liberdade, 1998.
- CASCUDO, Câmara. História da alimentação no Brasil: Global, 2004.
- LUNDBERG, Donald; WALKER, John R. O Restaurante: Bookman, 2003.

DISCIPLINA: GESTÃO DE HOSPEDAGEM		
Código:		
Carga Horária:	40 horas	
Número	de	02
Código	pré-	
Semestre:	4º. Semestre	
Nível:	Tecnólogo	
EMENTA		
Gestão em serviços, gestão hoteleira pela qualidade total, gestão socioambiental em meios de hospedagem, operacionalidade e gestão dos departamentos de telefonia, lazer, portaria de serviços, almoxarifado, compras, manutenção e marketing.		
OBJETIVOS		
- Permitir que o aluno tenha conhecimento acerca da gestão dos meios de hospedagem em seus diversos contextos, com uma visão global e interdependente. - Promover a prática dos conhecimentos adquiridos no decorrer do curso, fazendo com que os alunos interajam com o mercado através de suas experiências adquiridas e colocando-as na prática. - Introduzir o aluno nos conceitos de Gestão de Serviços. - Conhecer e identificar os mecanismos de gestão pela qualidade total. - Conhecer e identificar os mecanismos de gestão socioambiental em meios de hospedagem. - Conhecer e identificar os mecanismos de gestão de uma empresa hoteleira. - Compreender e identificar as tendências atuais da gestão hoteleira. - Conhecer a estrutura organizacional, as funções, as interfaces, as rotinas e o ambiente de trabalho dos departamentos de: telefonia, lazer, portaria de serviços, almoxarifado, compras, manutenção e marketing, visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços.		
PROGRAMA		
1. GESTÃO EM SERVIÇOS		
1.1. Importância e conceitos		
1.2. Gestão por Processos		
1.3. Caracterização dos Serviços		
1.4. O Sistema de Operações de Serviços		
1.5. O Processo Gerador de Serviços		
1.3. Ciclo do serviço		

1.6. Estratégia de serviços

2. GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL - GQT

2.1. Gestão da Qualidade Total

2.2. Gestão da Qualidade em Serviços

2.3. Controle do processo

2.3.1. Medição da qualidade em serviços

2.3.2. Satisfação das pessoas – o comportamento do consumidor

2.3.3. O Processo de Melhoria da Qualidade

2.3.4. O Método PDCA

2.3.5. O Sistema 5S

2.4. Normalização e Qualidade – Normas ISO

3. GESTÃO SOCIOAMBIENTAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

3.1. Gestão socioambiental como fator de competitividade empresarial

3.2. Sistemas de gestão ambiental em meios de hospedagem

3.2.1. NIH 54 – Meios de Hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade

3.2.2. NBR ISO 14001

3.2.3. ISO 26000

3.3. Impactos ambientais negativos nos Meios de Hospedagem

4. OPERACIONALIDADE E GESTÃO

4.1. HOSPEDAGEM

4.1.1. Telefonia

4.1.1.1. Importância e requisitos

4.1.1.2. Código Internacional

4.1.1.3. Materiais, equipamentos e instalações

4.1.1.4. Atribuições

4.1.2. Lazer

4.1.2.1. Importância

4.1.2.2. Atribuições e responsabilidades

4.1.2.3. Perfil e atividades

4.1.2.4. Equipamentos e instalações

4.2. ADMINISTRAÇÃO

4.2.1. Portaria de serviço

4.2.1.1. Atribuições e responsabilidades

4.2.2. Almoxarifado

4.2.2.1. Atividades básicas

4.2.2.2. Localização e organização

4.2.3. Compras

4.2.3.1. Estrutura funcional

4.2.3.2. Requisitos do comprador

4.2.3.3. Atribuições e responsabilidades: conhecimentos que o comprador deve ter

4.2.4. Manutenção

4.2.4.1. Administração de manutenção: como garantir a funcionalidade das instalações

- 4.2.4.2. Tipos de manutenção
- 4.2.4.3. Planejamento das tarefas de manutenção - atendimento aos serviços
- 4.2.4.4. Segurança e infra-estrutura física de hotéis
- 4.2.4.5. Redução dos custos operacionais através da manutenção
- 4.2.4.6. A importância da manutenção como enfoque de qualidade do setor hoteleiro
- 4.2.4.7. Controles

4.3. MARKETING

- 4.3.1. Importância e objetivos
- 4.3.2. Marketing Hoteleiro
- 4.3.3. Estrutura organizacional – gerência, pesquisa (interna: satisfação do hóspede e externa: pesquisa e avaliação de mercado), comunicação, eventos, vendas,
- 4.3.4. Plano de Marketing

METODOLOGIA DE ENSINO

- Aulas expositivas - dialogadas, com o uso de recursos áudio-visuais
- Vídeos
- Atividades de pesquisa no laboratório de informática e biblioteca
- Palestras e seminários
- Visitas técnicas com o objetivo de despertar uma postura crítico-reflexiva sobre os temas abordados.
- Estudos dirigidos a partir de textos e artigos científicos pertinentes à disciplina

AVALIAÇÃO

- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade
- Avaliações escritas individuais e em grupo: provas, trabalhos de pesquisa
- Avaliações orais – apresentação de trabalhos, seminários, estudos dirigidos
- Relatórios de visitas técnicas, palestras e seminários

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

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

CORRÊA, H. L. & CAON, M. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2006.

DIAS, R. & PIMENTA, M. A. (orgs.). **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

DUARTE, V. V. **Administração de sistemas hoteleiros**: conceitos básicos. São Paulo: Ed. SENAC, 1997.

FITZSIMMONS, J. A. & FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégias e tecnologia da informação.**

GONÇALVES, L. C. **Gestão ambiental em meios de hospedagem.** 3.ed. São Paulo: Aleph, 2004. (Série Turismo).

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ASCÂNIO, A. **Turismo e planejamento hoteleiro: avaliação econômica e ambiental.** Campinas – SP: Papirus, 2003. (Coleção Turismo)

COSTA, S. de S. **Lixo mínimo: uma proposta ecológica para hotelaria.** Rio de Janeiro: SENAC NACIONAL, 2007.

MARQUES, J. A. **Manual de hotelaria: políticas e procedimentos.** 2. ed. Rio de Janeiro. Thex Editora. 2004.

POWERS, T & BARROWS, C. W. **Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria e restaurante.** Tradução de Ailton Bomfim Brandão. São Paulo: Atlas, 2004.

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor

DISCIPLINA: POLÍTICAS PÚBLICAS DO TURISMO

Código:

Carga Horária: 40 horas

Número de Créditos: 02

Código pré-requisito:

Semestre: 4º semestre

Nível: Superior

EMENTA

Conceito e concepção de Políticas Públicas; Políticas básicas e setoriais; elaboração de políticas Públicas e realidade local; concepções e parâmetros de avaliação; Política Pública como objeto de avaliação; princípios, critérios e

indicadores em avaliação em Políticas Públicas. Políticas Públicas do Turismo; Estado e Mercado Turístico; a necessidade de intervenção do Estado no Turismo; os níveis de intervenção pública no Turismo; Turismo e desenvolvimento local; Conselhos municipais e Gestão Participativa; Evolução Histórica das políticas Nacionais de Turismo; a Política Nacional de Turismo; Política Cearense de Turismo.

OBJETIVO

PROGRAMA

I - Política:

- Conceituação;
- Breve visão histórica;
- Atividade política, Estado e cotidiano;
- Política, cultura e ideologia;
- Formas de participação política;
- Algumas reflexões sobre política e poder.

II - Políticas Públicas:

- Conceito e concepção;
- Políticas básicas e setoriais;
- Política pública de Turismo;
- Avaliação de políticas públicas.

III - Estado e mercado turístico:

- A necessidade de intervenção;
- Justificativas para a intervenção;
- Objetivos da política de turismo;
- Os vários níveis da intervenção pública;
- A parceria entre o setor público e privado.

V - Turismo, desenvolvimento e poder local:

- Turismo sustentável: visão geral;
- Desenvolvimento do turismo e população local;
- Mecanismos de participação popular no Turismo;
- Os conselhos municipal, estadual e federal de turismo;

VI - Políticas Públicas de Turismo

- Evolução histórica das políticas nacionais de Turismo;
- Política Nacional de Turismo;
- EMBRATUR e Ministério de Turismo;
- Política Estadual de Turismo e SETUR.
- Política municipal de Turismo e SETFOR.

METODOLOGIA DE ENSINO
Aulas expositivas e debates. Seminários e exploração orientada de material didático. Estudos dirigidos; atividades em grupo e pesquisas.
AVALIAÇÃO
Prova dissertativa, exposição de textos, seminários temáticos, trabalhos individuais, pesquisa temática, relatórios e elaboração de projetos.
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
- BENI, Mário Carlos. Política e Planejamento de Turismo no Brasil. São Paulo: Aleph, 2006. - CRUZ, Rita de Cássia. Política de Turismo e Território. Ed. Contexto, 2000. - GASTAL, Susana. Turismo, Políticas Públicas e Cidadania. São Paulo: Editora Aleph, 2007.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
- BELLONI, Isaura; MAGALHÃES, Heitor de; SOUSA, Luzia Costa de. Metodologia de Avaliação em políticas públicas. São Paulo: Cortez, 2000. - DIAS, Reinaldo. Planejamento do turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil. São Paulo: Atlas, 2003. - Bibliografia disponibilizada na internet Turismo responsável : manual para políticas locais http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_acti on=&co_obra=6170 Organização Mundial do Turismo http://www2.unwto.org Publicações Ministério do Turismo http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/ Plano Nacional do Turismo http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2007_2010.pdf Programa de Regionalização do TURISMO Livro I http://nute.ufsc.br/bibliotecas/upload/livro_1_turismo1.pdf Livro II

http://nute.ufsc.br/bibliotecas/upload/livro_2_turismo1.pdf

Turismo no Brasil (2011-2014)

[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/outs_estudos/downloads_outroestudos/Turismo_no_Brasil_2011 -
_2014_sem_margem_corte.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/outs_estudos/downloads_outroestudos/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf)

Proposta estratégica de organização turística para a copa de 2014

http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/outs_estudos/downloads_outroestudos/BRASIL_final_NOVO.pdf

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____ _____
REVISÃO / /	 _____ Revisor

DISCIPLINA: ELABORAÇÃO DE PROJETO DE PESQUISA

Código:

Carga Horária: 40

Número de

Código pré-

Semestre: 4º

Nível: Superior

EMENTA

O projeto no processo de planejamento. Fornecer ao aluno, conhecimentos técnicos e conceituais necessários para a elaboração de projetos de pesquisa. Sistematização do estudo, o processo de leitura e a produção de textos acadêmicos.

OBJETIVO

Seqüenciar a elaboração de um projeto hoteleiro, lendo-se em consideração o público alvo, o mercado e o objetivo do empreendimento. Dimensionar as estruturas

estimando os custos do empreendimento através de dados atualizados do mercado.	
PROGRAMA	
—	
METODOLOGIA DE ENSINO	
Aulas teóricas e/ou práticas Trabalhos em equipe Exercícios programados	
AVALIAÇÃO	
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade - Trabalhos individuais e em grupo - Avaliações escritas individuais - Avaliações orais – apresentação de trabalhos.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
• LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Fundamentos de metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor _____

MODULO V
PRÁTICA PROGRAMAS E PROJETOS
340 horas

DISCIPLINA: PROGRAMA DE PRÁTICA PROFISSIONAL	
Código:	
Carga	Horária:
Número	de
Código	pré-
Semestre:	5º
Nível: Superior	
EMENTA	
Identificar e interligar o discente com o mercado de trabalho, relacionado às atividades turísticas. Oportunizar a aplicação, análise e reflexão dos conhecimentos com a rotina do trabalho.	
OBJETIVO	
Conhecer e interpretar as práticas de planejamento, organização e operacionalização de eventos; Conhecer e interpretar as práticas de planejamento, organização e operacionalização de meios de hospedagem, bares, restaurantes e similares; Desenvolvimento e identificação profissional Articulação dos saberes transmitidos com as práticas profissionais Identificar a estrutura organizacional da empresa/instituição Conceber a missão da empresa / instituição	
PROGRAMA	
– Orientação:	

– Ética – Relações Públicas – Dinamismo – Responsabilidade – Conhecimentos específicos – Noções das atividades na empresa correlacionadas ao curso
METODOLOGIA DE ENSINO
Contato do aluno com a empresa/instituição; Matricula do aluno; Acompanhamento do aluno por um professor e um tutor na empresa / instituição.
AVALIAÇÃO
Relatórios periódicos; Contato com os tutores; opinários
BIBLIOGRAFIA BÁSICA
• A prática do ensino e o estágio supervisionado Col. Magistério Papyrus Campinas. • Empreendedorismo Chiavaneto, Idalberto. Saraiva SP.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
• Fator humano da qualidade na empresa Serra, Farah Azenha. Qualymatic. • Manual de Orientação: estágio supervisionado Bianchi, Anna cecília de Moraes Pioneira SP 1998.

PROGRAMA DE UNIDADE DIDÁTICA – PUD

DISCIPLINA: EMPREENDEDORISMO
Código:
Carga Horária: 40

Número	de
Código	pré-
Semestre:	5°
Nível: Superior	
EMENTA	
O espírito empreendedor; Entendendo o mundo dos negócios; Focalizando o novo negócio; Providências iniciais; Planejando o negócio; Gerenciando o negócio;	
OBJETIVO	
Desenvolver no educando a base conceitual e as ferramentas para fomentar a cultura e prática do empreendedorismo.	
PROGRAMA	
I - O espírito empreendedor – Origens do pensamento empreendedor – Características – O que torna um negócio bem sucedido	
II- Entendendo o mundo dos negócios; – O que é um negócio – O ambiente de negócios – As oportunidades	
III- Focalizando o novo negócio; – O que é uma empresa – Tipos e tamanhos – Como escolher um negócio adequado	
IV- Providências iniciais; – O que fazer e por onde começar – Investimento – Potencialidades e riscos	
V- Planejando o negócio; – O plano de negócio – Elaborando o plano de negócio	

VI- Gerenciando o negócio; – Gerenciando a equipe – Gerenciando a produção – Gerenciando o Marketing – Gerenciando as finanças	
METODOLOGIA DE ENSINO	
Apresentação oral com recursos audiovisuais, estudo de casos, exercícios, leitura dirigida, resenhas, discussões em grupo e elaboração de trabalho de campo em grupo.	
AVALIAÇÃO	
Uma Avaliação escrita , um trabalho em grupo, um trabalho individual e notas de participação.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
• CHIAVENATO, Idalberto. Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2008. • DORNELAS, José Carlos Assis. Empreendedorismo Corporativo: Como ser um empreendedor, inovar e se diferenciar da sua empresa. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
• HISRICH, Robert D. PETERS, Michael P. Empreendedorismo. 5 ed. Porto Alegre: ARTMED, 2004.	
Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	_____ Revisor

DISCIPLINA: PROJETO SOCIAL			
Código:			
Carga Horária:		40 horas	
Número	de	02	
Código	pré-		

Semestre:	5º. Semestre
Nível:	Tecnólogo
EMENTA	
A compreensão da responsabilidade social de cada indivíduo como integrante do contexto social no qual está inserido. O acadêmico como agente de transformação social. A vivência comunitária como fator de aprendizagem para a formação integral. Aspectos metodológicos do planejamento, elaboração, execução e avaliação de projetos sociais.	
OBJETIVOS	
- Compreender a responsabilidade social de cada indivíduo como parte integrante do contexto social no qual está inserido. - Levar o acadêmico a refletir sobre o seu papel como agente de transformação social. - Inferir sobre o contexto social e cultural de diversos públicos em diferentes contextos e realidades sociais, utilizando a vivência da ação comunitária, como fator de aprendizagem para a sua formação integral e desenvolvendo assim sua sensibilidade solidária. - Correlacionar as vivências com seu contexto de vida pessoal e profissional. - Compreender os aspectos metodológicos do planejamento, elaboração, execução e avaliação de projetos sociais. - Oferecer aos acadêmicos, instrumental teórico e prático para a aplicação de projetos sociais junto à comunidade.	
PROGRAMA	
1- Cidadania e valores humanos: a questão social, responsabilidade social e contexto contemporâneo da sociedade. 2- Vantagens e desafios da atuação em ações sociais. 3- O que é um Projeto Social. 4- Características de um projeto. 5- Elementos básicos de um projeto. 6. Etapas de elaboração de um projeto 7- Roteiro para elaboração de um projeto: o projeto passo a passo 8- Roteiro – Como apresentar o projeto	
METODOLOGIA DE ENSINO	
- Encontro presencial de apresentação da disciplina, sensibilização por meio de	

conteúdos temáticos para estudo.

- Atividades em grupo, exposições dialogadas e recursos multimídia.
- Atividades de pesquisa no laboratório de informática e biblioteca
- Seminários
- Oficina de elaboração de projetos
- Estudos dirigidos a partir de textos e artigos científicos pertinentes à disciplina

AVALIAÇÃO

- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade
- Avaliação escrita: Elaboração do projeto escrito.
- Avaliações orais – apresentação do projeto
- Aplicação prática do projeto – implementação de um projeto de caráter social em uma comunidade de Aracati.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ASHLEY, P. A. (coord.). **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2005.

ÁVILA, C. M. de (coord.). **Gestão de projetos sociais**. São Paulo: AAPCS, 2001.

FRANCO, Augusto. **Ação local: a nova política da contemporaneidade**. ÁGORA/INSTITUTO DE POLÍTICA/FASE, 1995.

GONÇALVES *et al.* **Mãos à obra!** Como realizar um projeto voluntário. Aliança Brasil Universitário – Gráfica Editora Modelo Ltda, 2006.

KISSIL, R. **Elaboração de projetos e propostas para organizações da sociedade civil**. São Paulo: GLOBAL, 2001.

MORI, K. R. **Projetos sociais: como elaborar?** São Paulo: PAULINAS, 1998.

PEREZ, C. & JUNQUEIRA, L. P. **Voluntariado e a gestão das políticas sociais**. São Paulo: FUTURA, 2002.

TENÓRIO, F. G. (coord.). **Avaliação de projetos comunitários: abordagem prática**. Rio: CEDAC, 1995.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ARMANI, D. **Como elaborar projetos?** Guia prático de elaboração de

projetos. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2001.

DOCUMENTO

OFICIAL _____

BRASIL. Lei N º8.662. Brasília, DF: Senado 1993.

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor _____

DISCIPLINA: TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Código:

Carga Horária: 40

Número **de**

Código **pré-**

Semestre: 5º

Nível: Superior

EMENTA

A disciplina tem por finalidade subsidiar a elaboração de uma monografia acerca da temática do curso.

OBJETIVO

Educação e pesquisa em turismo. Pesquisa científica em turismo. O ensino de turismo no Brasil. Análise do turismo como ciência.

PROGRAMA

- **O processo de coleta de dados: fontes primárias e secundárias**
- **Escolha do Tema**
- **Justificativa da escolha do tema**
- **Objetivos da pesquisa**
- **Problema de Pesquisa**

– Formulação de Hipóteses – Marco teórico – Metodologia de Pesquisa – A seleção dos instrumentos de pesquisa – Interpretação dos dados	
METODOLOGIA DE ENSINO	
Aulas teóricas e/ou práticas Trabalhos em equipe Exercícios programados	
AVALIAÇÃO	
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade - Trabalhos individuais e em grupo - Avaliações escritas individuais - Avaliações orais – apresentação de trabalhos.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
• LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Fundamentos de metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007. • DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Métodos e Técnicas de pesquisa em Turismo. São Paulo: Futura, 1998. • MANRUBIA, Nynpha Iara Zornoff. Metodologia: manual prático para trabalhos acadêmicos. São Paulo:[s.n.], 2005.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
• TURISMO em Análise. Revista da ECA – Escola de Comunicações e Artes da USP, São Paulo, v.10. n.1, p.1-120, maio 1999. (semestral).	
Coordenador do Curso	Setor Pedagógico
_____	_____
REVISÃO / /	Revisor

DISCIPLINA: ÉTICA E RELAÇÕES INTERPESSOAIS
Código:
Carga Horária: 40 ha

Número de 02

Código pré-
Semestre: 5º Semestre

Nível: Tecnólogo

EMENTA

A condição humana. Ética e moral, aproximações conceituais, diferenciação e complementaridade. A estrutura do ato moral. Ética e construção da cultura. Ética no nascimento da filosofia ocidental. Ética e modernidade. Ética e exercício profissional: do respeito à defesa e promoção da biodiversidade. O código de conduta ético-moral do profissional de Turismo. Descrever as leis gerais do desenvolvimento humano, enfatizando-se as questões humanas no contexto pós-moderno e a importância da compreensão das diferenças individuais como base para as relações intra e interpessoais, inter-grupais, organizacionais e comunitária

OBJETIVOS

- 5.0- Conceituar Ética e compreender a evolução do seu Conceito.
- 6.0– Conhecer os principais Códigos de Ética da área de Hotelaria.
- 7.0- Compreender a importância da Ética e das Relações Interpessoais para a área de Hotelaria.
- 8.0– Estabelecer os parâmetros Éticos e Legais para a conduta relacional laboral.
- 9.0– Apresentar os critérios inovadores da política de Qualidade Total aplicada ao Setor da Hotelaria.

PROGRAMA
UNIDADE I – Teoria Geral da Ética

- 1.4. Teoria dos Atos Humanos e Teoria Geral das Normas
- 1.5. Introdução ao Estudo da Ética e da Moral
- 1.6. Surgimento e Evolução da Ética Ocidental

UNIDADE II – Deontologia da Hotelaria

- 3.1. Ética aplicada à Hotelaria
- 3.2. Condutas Antiéticas na Hospedagem
- 3.3. Códigos de Ética aplicados ao Setor da Hotelaria

UNIDADE III – Ética de Grupos e Processos Sociais

- 2.1. Formação dos Grupos
- 2.2. Teoria dos Processos Sociais
- 3.3. Ética de Ambientes Corporativos

UNIDADE IV – Relações Interpessoais

- 4.1. Relações Humanas e Interatividade Social
- 4.2. Convivência e Motivação em Relações Interpessoais
- 4.3. Qualidade Total aplicada ao Setor da Informática

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas teóricas e presenciais expositivas, com leitura e discussão sobre temas em grupos.

Exercícios programados intra e extraclasse com pesquisas em Revistas, Jornais e Internet

Apresentação de Documentários para Discussão e Debate

Recursos didáticos

Plano de Aula

Plano de Disciplina

Quadro de Acrílico e Pincéis

Utilização de recursos audiovisuais (DVDs, Data Show).

AVALIAÇÃO

- Presença obrigatória de 75 % das atividades desenvolvidas em classe
- Avaliação pela participação, assiduidade e pontualidade
- Trabalhos individuais e em grupo intra e extraclasse
- Avaliações escritas objetivas e subjetivas individuais
- Apresentação de Seminários em grupo

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ARANHA; Maria Lúcia de Arruda. PINTO MARTINS; Maria Helena. **Temas de filosofia**. 3ª. Edição. Ed. Moderna: São Paulo, 2005.

FRITZEN, Silvino José. **Relações humanas interpessoais nas convivências grupais e comunitárias**. 16ª Ed. Vozes: Petrópolis, 2007.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ASHLEY, Patrícia Almeida (coord.). **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2ª ed. Saraiva, São Paulo 2006;

BOFF, Leonardo. **Ética e moral: a busca dos fundamentos**. Ed. Vozes: Petrópolis, 2012.

Coordenador do Curso _____	Setor Pedagógico _____
REVISÃO / /	Revisor _____

DISCIPLINA: LIBRAS (OPTATIVA)	
Código:	
Carga Horária:	40 ha
Número de	02
Código pré-	
Semestre:	OPTATIVA
Nível:	Tecnólogo
EMENTA	
Histórico e Fundamentos da educação de Surdos. A Língua Brasileira de Sinais – Libras: características básicas da fonologia. Noções básicas de léxico, de morfologia e de sintaxe; Noções de variação. Prática de Libras: desenvolver a competência comunicativa em Libras.	
OBJETIVOS	
Conhecer os aspectos históricos e os fundamentos da Educação de Surdos; Identificar as características linguísticas da Língua Brasileira de Sinais; Compreender as noções linguísticas básicas que envolvem a Língua Brasileira de Sinais; Familiarizar os alunos com o uso da Língua Brasileira de Sinais.	
PROGRAMA	
1. Fundamentos da educação de Surdos; 2. A Língua Brasileira de Sinais; 3. Noções básicas de léxico, de morfologia e de sintaxe; 4. Noções de variação linguística aplicada à linguagem de sinais; 5. Noções práticas: desenvolver a competência comunicativa em Libras.	
METODOLOGIA DE ENSINO	
• Aulas expositivas dialogadas • Oficinas de comunicação • Seminários	

• Vídeos • Dinâmica de grupo. • Atividades de campo.	
AVALIAÇÃO	
Avaliações Escritas, Atividades de pesquisa, Avaliações práticas.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
LACERDA, Cristina Broglia Feitosa de (org); GOES, Maria Cecília Rafael de (org). Surdez processos educativos e subjetivos. São Paulo: Lovise, 2000. MOURA, Maria Cecília (org); VERGAMINI, Sabine Antonialli Arena (org); CAMPOS, Sandra Regina Leite de (org). Educação para surdos: práticas e perspectivas. São Paulo: Santos, 2008. ed. Rio de Janeiro: Cultura Médica, 1996. 176 p. QUADROS, R. M. de & KARNOPP, L. Língua de sinais brasileira: estudos lingüísticos. ArtMed: Porto Alegre, 2004..	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
SKLIAR, Carlos Obra: A Surdez: um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediação. 1998 BRASIL. Decreto 5.626 de 22 de dezembro de 2005. Brasília. 2005. FONSECA, V. Educação especial. Porto Alegre: Artes Médica, 1999 BRASIL, MEC. Libras em contexto. Brasília, 2000.	
Coordenador do Curso	Setor Pedagógico
_____	_____
REVISÃO / /	Revisor
_____	_____

Disciplina: Hotelaria hospitalar

História e evolução dos hospitais no Brasil. A hospitalidade e os hospitais. O macro ambiente dos hospitais. Fundamentos da hotelaria hospitalar. A humanização a partir da hotelaria hospitalar. Gestão em hotelaria hospitalar.

Bibliografia Básica

BOEGER, Marcelo A. Gestão em hotelaria hospitalar. Editora Atlas.
GODOI, Adalto Felix de. Hotelaria hospitalar. Icone editora.

