

## 8. COMPONENTES CURRICULARES

### PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Operação de Governança**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica / 20 h/a - prática**

**Período: 1º Módulo**

**Competência: Profissional**

#### ***Ementa:***

O setor de governança é responsável por cuidar do bem estar dos hóspedes, zelando pela sua comodidade, segurança e qualidade desde o momento da chegada até a partida. É de vital importância, pois abrange diversas atividades dentro dos meios de hospedagem, tais como: limpeza e arrumação das UH's, serviços de lavanderia, manutenção e segurança. A disciplina trabalha um pouco de todas estas áreas de forma clara e prática.

#### ***Objetivos:***

O objetivo da disciplina é capacitar o aluno para implantar o departamento de governança de forma organizada e funcional, treinando sua equipe dentro das diversas funções que compõe o setor, passando pelas atribuições, procedimentos, controles e operacionalidade na rotina no estabelecimento hoteleiro, assegurando a qualidade na prestação do serviço de hospedagem.

#### ***Conteúdos:***

##### **Unidade I: Montagem e implantação do departamento de governança do hotel**

- Atribuições e funções da governança em hotelaria
- Cargos que compõem o departamento de governança
- Procedimentos operacionais do setor de governança

##### **Unidade II: Controles e liderança no departamento de governança**

- Liderança e distribuição de tarefas na governança
- Controles e formulários do departamento de governança
- A atuação da governança em situações diversas no ambiente hoteleiro

##### **Unidade III: Manutenção Hoteleira**

- A importância da manutenção hoteleira
- Controle patrimonial em meios de hospedagem
- Operacionalização da manutenção hoteleira
- Sustentabilidade

##### **Unidade IV: Segurança em meios de hospedagem**

- A importância do plano de segurança em meios de hospedagem
- Procedimentos em caso de sinistros
- Operacionalidade da segurança em meios de hospedagem.

#### ***Bibliografia Básica:***

- CASTELLI, G. *Administração hoteleira*. 9 Ed., Caxias do Sul: Educus, 2001
- LINZMAYER, E. *Guia básico para administração da manutenção hoteleira*. 5 ed., São Paulo: Ed. SENAC, 2010
- RAMIREZ CAVASSA, César. *Hotéis: gerenciamento, segurança e manutenção*. São Paulo: Roca, 2001.

#### ***Bibliografia Complementar:***

- CANDIDO, I. *Controles em hotelaria*. 5ª. Edição. Caxias do Sul: Educus, 2003.

CANDIDO, I.; VIEIRA, E. *Gestão de hotéis, técnicas, operações e serviços*. Caxias do Sul: Educs, 2003.

CONRAD, Lashey; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, São Paulo: Manole, 2004.

POWERS, Tom. *Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante*. São Paulo: Atlas, 2004.

---

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Metodologia Científica Aplicada à Hotelaria**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 1º Módulo**

**Competência: Científica**

### ***Ementa:***

As diferentes formas de conhecimento. O conhecimento científico. Métodos. O processo de pesquisa. Metodologia de estudos. Trabalhos científicos.

### ***Objetivos:***

Conhecer e correlacionar os fundamentos, os métodos e as técnicas de análise presentes na produção do conhecimento científico. Compreender as diversas fases de elaboração e desenvolvimento de pesquisas e trabalhos acadêmicos. Elaborar e desenvolver pesquisas e trabalhos científicos na área de hotelaria obedecendo às orientações e normas vigentes nas Instituições de Ensino e Pesquisa no Brasil e na Associação Brasileira de Normas Técnicas.

### ***Conteúdos:***

1. Fundamentos da Metodologia Científica.
2. A Comunicação Científica.
3. Métodos e técnicas de pesquisa.
4. A comunicação entre orientados/orientadores.
5. Normas para Elaboração de Trabalhos Acadêmicos.
6. O Projeto de Pesquisa.
7. O Experimento.
8. A organização de texto científico na área de hotelaria e gastronomia seguindo as normas ABNT.

### ***Bibliografia Básica:***

BARROS, Aidil de Jesus Paes de. Projeto de pesquisa: propostas metodológicas. Coautor Neide Aparecida de Souza Leffeld. 21. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.  
CERVO, Amado Luiz. Metodologia Científica. 6ªed. Pearson Prentice Hall, São Paulo, 2007.  
MACHADO, A. R.; LOUSADA, E. G.; ABREU T. L. S. Planejar gêneros acadêmicos. 3ª ed. Parábola, 2005.

### ***Bibliografia Complementar:***

ANDRADE, M. M. Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação. 9ªed. Atlas, 2009.  
LAKATOS, E. M. Fundamentos da metodologia científica. Atlas, 2010.  
KOCHE, J. C. Fundamentos da metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 32ªed. Vozes, 2012.  
RUIZ, João Álvaro. Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos. 6. ed. Atlas, 2006.  
SEVERINO, A. J. Metodologia do trabalho científico. Cortez, 2007.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Comunicação Oral e Escrita**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 1º Módulo**

**Competência: Sócio-Artístico-Cultural**

### ***Ementa:***

A competência comunicativa como instrumento da atuação profissional em Hotelaria. O processo de interação pela linguagem. A produção de gêneros textuais orais e escritos em Hotelaria: condições de produção/recepção. O reconhecimento das variedades linguísticas: diversidade; padrões; preconceitos. Linguística aplicada à Hotelaria: a polidez linguística.

### ***Objetivos:***

Ao final do período o aluno deverá ser capaz de:

#### **Geral**

(Re)Conhecer teorias linguísticas para descrição e compreensão de aspectos da linguagem em práticas orais e escritas na formação e na futura atuação profissional em Hotelaria.

#### **Específicos**

- (Re)Conhecer a competência comunicativa como instrumento da atuação profissional em Hotelaria;
- Promover reflexão crítica sobre discursos/ideologias que sustentem interações de linguagem em Hotelaria, explicitando conceitos e preconceitos em suas práticas;
- Refletir sobre a produção de gêneros textuais orais e escritos da Hotelaria, em suas condições de produção/recepção;
- Promover valorização das variedades linguísticas e aprimorar domínio de variedades formais de língua oral e escrita.

### ***Conteúdo:***

- 1 Processo de interação pela língua(gem);
  - 1.1 Evento e contrato sociocomunicativo;
  - 1.2 Condições de produção e de recepção de textos;
  - 1.3 Gêneros textuais orais e escritos da Hotelaria.
- 2 Variação linguística:
  - 2.1 Preconceito linguístico;
  - 2.2 Variedade padrão da língua escrita;
  - 2.3 Variação diamésica: fala x escrita;
- 3 Linguística aplicada: características da formação e da atuação em Hotelaria;
  - 3.1 Conversação;
  - 3.2 Etiqueta e polidez linguística.

### ***Bibliografia Básica:***

CÂMARA JUNIOR, J. M. Manual de expressão oral e escrita. 25. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. 164 p.

KOCH, I. G. V.; ELIAS, V. M. Ler e compreender: os sentidos do texto. 3.ed. São Paulo: Contexto, 2010. 216 p.

MARCUSCHI, L. A. Análise da conversação. 6. ed. São Paulo: Ática, 2008.

***Bibliografia Complementar:***

---

CUNHA, C.; CINTRA, L. F. L. Nova gramática do português contemporâneo. 5. ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2008. 760 p.

FARACO, C. A.; MANDRYK, D. Língua portuguesa – prática de redação para estudantes universitários. 12.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. 352 p.

GARCIA, O. M. Comunicação em prosa moderna: aprenda a escrever, aprendendo a pensar. 26. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2006. 539 p.

INSTITUTO ANTÔNIO HOUAISS; AZEREDO, J. C. (Coord.). Escrevendo pela nova ortografia: como usar as regras do novo acordo ortográfico da língua portuguesa. 2. ed. São Paulo: Publifolha, 2008. 135 p.

MACHADO, A. R. (Coord.); LOUSADA, E.; ABREU-TARDELLI, L. S. **Planejar gêneros acadêmicos**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. 116 p.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Espanhol Aplicado à Hotelaria I**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 1º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

O aprendizado da língua espanhola para fins específicos requer um domínio prévio de um determinado conjunto de estruturas do idioma. Segundo essa premissa, estabelece-se que, no primeiro bimestre do curso, temas referentes à cultura e à história dos países hispanoparlantes serão privilegiados. De modo equivalente, as estruturas básicas da língua serão estudadas. No segundo bimestre, serão apresentados os primeiros temas referentes ao turismo e serviços de hotel.

### ***Objetivos:***

- Promover o desenvolvimento, em língua espanhola, das competências discursivas do aluno. O domínio de estruturas básicas da língua visa ampliar competências linguísticas do discente, utilizando gêneros discursivos, promovendo, concomitantemente, o desenvolvimento de competências comunicativas.
- Proporcionar o conhecimento das quatro habilidades linguísticas (ouvir, ler, falar e escrever) em língua espanhola em nível básico.
- Propiciar a aquisição de vocabulário específico da área de turismo e hotelaria.

### ***Conteúdos:***

**Aspectos Gramaticais:** *abecedario; sonidos del español; pronunciación; pronombres personales/formas de tratamiento; saludos y despedidas; nacionalidades; números; datos personales/ verbos en presente de indicativo: verbos llamarse, tener, estar, ser, vivir y hacer; artículos definidos/indefinidos/ contracciones; heterogênicos; expresiones relacionadas a tiempo; tener + que + Infinitivo; colores; verbos en presente de indicativo: regulares, irregulares (ser, estar, ir, e-ie, o-eu, e-i, etc); verbos y vocabulario relacionado al cotidiano.*

**Aspectos culturais:** *el español en el mundo: variedad lingüística; las lenguas de España: las Comunidades Autónomas; Latinoamérica y sus gentes: cultura e historia.*

**Fins específicos:** *temas relacionados al hotel: recepción y habitaciones.*

### ***Bibliografía Básica:***

FANJUL, Adrián Pablo (Org.). Gramática y práctica de español para brasileños: con respuestas. Madrid: CLAVE-ELE, 2005.

RODRIGUEZ, Maria; RODRIGUEZ, Amparo. Leer en español: ejercicios de comprensión lectora. 2 ed. Madrid: SGEL, 2006.

MARTIN, IvanRodrigues. Síntesis: curso de lengua española: libro 1. São Paulo Ática, 2012.

### ***Bibliografía Complementar:***

FLAVIAN, Eugenia. Minidicionário espanhol-português, português espanhol. 18. ed. Ática, 2005.

GODED, Margarita; Varela, Raquel. Bienvenidos: español para profesionales – turismo y hotelaría. Bienvenidos 1 (Libro del Alumno). Madrid: Clave ELE, 2004.

RODRIGUEZ, Maria; RODRIGUEZ, Amparo. Escucha y aprende: ejercicios de comprensión auditiva. 2 ed. Madrid: SGEL, 2006.

PINILLA, Raquel; ACQUARONI, Rosana. Bien Dicho: ejercicios de expresión oral. 2ed. Madrid: SGEL, 2007.

*Revista Punto y coma* nº 0. Madrid; Habla con eñe. S.L. 2006. Acesso disponível em: <<http://www.pyc-revista.com>>

*Revista Punto y coma* nº 1. Madrid; Habla con eñe. S.L. 2006. Acesso disponível em: <<http://www.pyc-revista.com>>

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Fundamentos de Turismo e Hospitalidade**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 1º Módulo**

**Competência: Sócio-Artístico-Cultural**

### ***Ementa:***

Identificação dos diversos tipos de turismo e sua relação com os meios de hospedagem. O processo de globalização e a atividade turística. Planejamento turístico e políticas de turismo. Hospitalidade e turismo.

### ***Objetivos:***

Apresentar os conceitos básicos de turismo, hospitalidade e lazer. Analisar os modelos, ações e projetos de planejamento e políticas públicas de turismo. Avaliar a cadeia produtiva do turismo. Identificar os diversos tipos de turistas e turismos, observando suas preferências e diferenças sociais, religiosas, culturais e étnico-raciais, para evitar preconceitos e choques culturais. Avaliar a relação da globalização com a hotelaria e com o turismo.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: Turismo, turista e hospitalidade

Unidade II: A cadeia produtiva do turismo.

Unidade III: Globalização, turismo e hotelaria.

Unidade IV: Planejamento turístico e políticas públicas.

### ***Bibliografia Básica:***

IGNARRA, Luiz Renato. *Fundamentos do turismo*. São Paulo: Pioneira Thomson, 2013.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Manole: São Paulo, 2004.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. *Turismo Básico*. São Paulo: Ed. SENAC, 2009.

### ***Bibliografia Complementar:***

BOULLÓN, Roberto C. *Planejamento do espaço turístico*. Bauru: EDUSC, 2002.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura volume 1*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DIAS, Célia Maria de Moraes *et al.* (Org.). *Hospitalidade: reflexos e perspectivas*. Barueri: Manole, 2012.

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

SILVA, Fernando Brasil da. *A psicologia dos serviços em turismo e hotelaria : entender o cliente e atender com eficácia*. São Paulo: Pioneira Thonson, 2004



## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Gestão e Operação de Recepção e Reservas**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica / 20 h/a - prática**

**Período: 1º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

Conceitos básicos da indústria de hospedagem. Tendências globais e locais da indústria de hospedagem. Classificação hoteleira – sistemas oficiais, comerciais e independentes, no Brasil e no mundo. Categorização de meios de hospedagem e a percepção de qualidade pelo consumidor. Tipologias de meios de hospedagem. Produtos, serviços e mercados hoteleiros. Técnicas de recepção; Reservas; Atendimento de solicitações e reclamações; Portaria de serviços: Serviços de comunicação interna; *Conciergerie*.

### ***Objetivos:***

Identificar e compreender as formas de organização e funcionamento dos meios de hospedagem e congêneres, em seus diversos contextos. Permitir que o aluno consiga compreender e analisar as estruturas organizacionais da indústria da hospedagem, com uma visão global e interdependente. Apresentar e discutir as políticas e metodologias de classificação e categorização de meios de hospedagem, tanto públicas quanto independentes. Mapear e conceituar as diferentes tipologias hoteleiras, no Brasil e no mundo, Permitir aos alunos o exercício das práticas profissionais de hospitalidade, na área de hospedagem e nos setores de recepção, reservas, atendimento, telefonia e portaria de serviços, de forma a capacitá-lo mínima e previamente para a atuação no mundo do trabalho.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: Evolução da hotelaria; - Tipologia: pousadas, resorts, apart-hotel, camping, pensões, hotéis, hostels, motéis, hotel flutuante e outras modalidades;

Unidade II: Classificação de hospedagem de acordo com a MTUR e ABIH;

Unidade III: Fluxograma e procedimentos : Check in, check out, walk in, abertura de contas individuais e fechamento de caixa, passagem de turno, auditoria e mensageria ;Rotina operacional do setor da recepção; Infraestrutura e serviços do hotel.

Unidade IV: Tipos de reservas; procedimentos operacionais considerando os tipos de reserva; Processo de reservas em sistemas informatizados ou não informatizados; Políticas de comercialização: tarifário, critérios para confirmação e cancelamento, condições de pagamento, comissionamento etc.; Introdução ao software de gerenciamento hoteleiro Desbravador Reservas: Individual/Grupos; Controle de Lista de Espera; Controle de Dead-Line; Pagamento Antecipado; Mapa de Ocupação; Disponibilidades; Gráfico de Ocupação; Cortesias; Permutas; Recepção: Check-In/Walk-In; Abertura de Contas Adicionais; Previsão de Chegadas; Previsão de Saídas;

### ***Bibliografia Básica:***

DI MURO PEREZ, Luis. *Manual prático de recepção hoteleira*. Tradução de Andrea Favano. São Paulo: Rocca. 2014.

TARABOUSI, Fadi Antoine. Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização no atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia da informação. Atlas, 2009.

VIERA, Elenara Viera de. *Qualidade em serviços hoteleiros: a satisfação do cliente é função de todos*. Caxias do Sul: Educs, 2004.

***Bibliografia Complementar:***

ANDRADE, Nelson; BRITO Paulo Lucio de; JORGE, Wilson Edson. *Hotel: planejamento e projeto*. 9. Ed. São Paulo: Senac, 2007

CANDIDO, Índio; VIERA, Eleanara Viera de. *Gestão de Hotéis: técnicas, operação, serviços*. Caxias do Sul: Educs, 2003.

CASTELLI, Geraldo. *Administração hoteleira*. 9. ed. Caxias do Sul: Educs, 2001.

DAVIES, Carlos Alberto. *Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria*. 3ª. ed. Caxias do Sul: Educs, 2007

MARQUES, J. Albano. *Introdução à hotelaria*. Bauru, SP. EDUSC, 2003.

\_\_\_\_\_. *Manual de hotelaria: políticas e procedimentos*. 2.ed. Rio de Janeiro: Thex, 2004.

RUTHERFORD, Denney G. *Hotel: gerenciamento e operações*. São Paulo, Roca, 2004.

VIERA, Elenara Viera de. *Recepção Hoteleira*. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2002.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina:** TCM – Manual de Operação em Hospitalidade

**Carga Horária:** 40 h/a - prática

**Período:** 1º Módulo

**Competência:** Empreendedora

### ***Ementa:***

Documentos de controle e operação de recepção e reservas. Hospitalidade nos meios de hospedagem.

### ***Objetivos:***

Desenvolver ferramentas de controle de qualidade para prestação de serviços nos setores de recepção de reservas. Manuais de procedimentos para hospitalidade e acolhimento dos diversos tipos de hóspedes respeitando sua cultura, etnia, religião, orientação sexual e demais características particulares de cada hóspede.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: Manual de operação da recepção

Unidade II: Manual de operação de reservas

Unidade III: Hospitalidade

### ***Bibliografia Básica:***

CONRAD, Lashey; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, São Paulo: Manole, 2004.

VIEIRA, Elena Vieira de. *Qualidade em serviços hoteleiros: a satisfação do cliente é função de todos*. Caxias do Sul: Educs, 2004.

SILVA, Fernando Brasil da. *A psicologia dos serviços em turismo e hotelaria : entender o cliente e atender com eficácia*. São Paulo: Pioneira Thonson, 2004

### ***Bibliografia Complementar:***

BENI, Carlos. *Análise Estrutural do Turismo*. São Paulo. SENAC, 2007.

CANDIDO, Índio; VIEIRA, Eleanara Vieira de. *Gestão de Hotéis: técnicas, operação, serviços*. Caxias do Sul: Educs, 2003.

CASTELLI, Geraldo. *Administração hoteleira*. Caxias do Sul: Educs, 2001.

DAVIES, Carlos Alberto. *Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria*. 3ª. ed. Caxias do Sul: Educs, 2007.

DI MURO PEREZ, Luis. *Manual prático de recepção hoteleira*. Tradução de Andrea Favano. São Paulo: Rocca. 2001.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Espanhol Aplicado à Hotelaria II**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 2º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

O aprendizado da língua espanhola para fins específicos requer um domínio prévio de um determinado conjunto de estruturas do idioma. Segundo essa premissa, estabelece-se que, no primeiro bimestre do curso, as competências linguísticas em nível básico serão desenvolvidas a partir de temas relacionados aos problemas sociais provocados pelo turismo, como exploração do meio ambiente e turismo sexual, dentre outros. No segundo bimestre, o foco do aprendizado mantém-se na aquisição de vocabulário sobre serviços de hotel, bar e restaurante.

### ***Objetivos:***

- Promover o desenvolvimento, em língua espanhola, das competências discursivas do aluno. O domínio de estruturas básicas da língua visa desenvolver competências linguísticas do discente e sua capacidade crítica ao analisar temas complexos do turismo praticado na América Latina.
- Proporcionar o conhecimento das quatro habilidades linguísticas (ouvir, ler, falar e escrever) em língua espanhola em nível básico.
- Propiciar a aquisição de vocabulário específico da área de turismo e hotelaria.

### ***Conteúdos:***

Aspectos gramaticais: *repaso de presente de indicativo; verbo gustar; pretérito imperfecto; pretérito perfecto compuesto; pretérito indefinido; Imperativo; pronombre posesivo; diferencia entre haber y tener; expresiones de localización/ instrucciones; expresiones de cortesía*

Aspectos culturais: *turismo en el mundo hispánico: ganos y pérdidas- turismo sexual, desarrollo sostenible y medio ambiente.*

Finesespecíficos: *vocabulariosobre restaurante y cafetería, diferentes tipos de menú y de comida y tapas, estructuras necesarias para expresar sugerencias, peticiones, pedir la factura; expresión oral: diálogo entre cliente y camarero ; cartas (menú)/ recetas.*

### ***Bibliografía Básica:***

FANJUL, Adrián Pablo (Org.). Gramática y práctica de español para brasileños: con respuestas. Madrid: CLAVE-ELE, 2005.

MARTIN, IvanRodrigues. Síntesis: curso de lengua española: libro 2. São Paulo Ática, 2012.

MARTIN, IvanRodrigues. Síntesis: curso de lengua española: libro 3. São Paulo Ática, 2012.

### ***Bibliografía Complementar:***

GODED RAMBAUD, Margarita; VARELLA MÉNDEZ, Raquel. Bienvenidos: curso de español: libro del alumno: nivel 1. Madrid: CLAVE-ELE, 2006..

GODED RAMBAUD, Margarita; VARELLA MÉNDEZ, Raquel. Bienvenidos: curso de español: libro del alumno: nivel 2. Madrid: CLAVE-ELE, 2006.

FLAVIAN, Eugenia. Minidicionário espanhol-português, português espanhol. 18. ed. Ática, 2005.

Dicionário virtual monolíngue. *Real Academia Española*. Acesso disponível em: <<http://www.rae.es>>

Dicionário virtual bilíngue. *WordReference.com*: Português – Espanhol / Espanhol – Português. Acesso disponível em: <<http://www.wordreference.com>>

---

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Higiene e Segurança Alimentar**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica / 20 h/a - prática**

**Período: 2º Módulo**

**Competência: Científica**

### ***Ementa:***

Citologia. Os cinco reinos dos seres vivos. Relação entre os cinco reinos, os alimentos, e os organismos patogênicos veiculados por alimentos. Doenças de origem alimentar. Qualidade e segurança alimentar. Boas práticas para serviços de alimentação.

### ***Objetivos:***

Despertar no aluno a consciência sobre a importância de boas práticas relacionadas à alimentação de coletividades, inclusive no serviço de alimentos & bebidas prestado em empreendimentos hoteleiros e de restauração.

Conhecer, compreender, analisar e sintetizar as principais ideias referentes à higiene alimentar, a fim de permitir a condução das operações típicas dos serviços de alimentação de forma a garantir a integridade da saúde dos consumidores.

### ***Conteúdos:***

#### 1– INTRODUÇÃO

- 1.1- Importância da segurança alimentar;
- 1.2- Exemplos de surtos de doenças de origem alimentar;
- 1.3- Causas frequentes de surtos.

#### 2 – CONCEITOS BÁSICOS

- 2.1 – Qualidade de produtos e serviços;
- 2.2 - Segurança alimentar;
- 2.3 – Perigos alimentares;
- 2.4- Boas práticas;
- 2.5- Legislações.

#### 3 – BIOLOGIA

- 3.1- Os cinco reinos dos seres vivos e os alimentos;
- 3.2- Os cinco reinos e os perigos alimentares biológicos;
- 3.3- A célula; a organização dos seres vivos;
- 3.4- Procariontes e eucariontes;
- 3.5- Morfologia e fisiologia de uma célula bacteriana e de uma animal;
- 3.6- Fatores que afetam a fisiologia celular
- 3.7- Fatores que afetam a atividade enzimática
- 3.8- Lisossomos e conservação;
- 3.9- Bactérias úteis, indicadores de higiene, e deteriorantes;
- 3.10- Bactérias patogênicas transmitidas por alimentos;
- 3.11- Protozoários patogênicos de origem alimentar;
- 3.12- Fungos e micotoxinas em alimentos;
- 3.13- Platyelmintos e Nematelmintos patogênicos de origem alimentar;
- 3.14- Vírus transmitidos por alimentos.

#### 4 – AS BOAS PRÁTICAS PARA SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

- 4.1- Perigos físicos;
- 4.2- Perigos químicos;

- 4.3- Perigos biológicos;
- 4.4- Fontes de perigos biológicos;
- 4.5- Reprodução bacteriana;
- 4.6- Fatores que afetam a reprodução de microrganismos;
- 4.7- Higiene e saúde pessoal;
- 4.8- Qualidade da água;
- 4.9- Edificações, instalações e fluxo de produção;
- 4.10- Equipamentos, móveis e utensílios,
- 4.12- Sanitários e vestiários;
- 4.13- Indumentária;
- 4.14- Higiene ambiental;
- 4.15- Visitantes;
- 4.16- Controle de pragas;
- 4.17- Manejo de resíduos sólidos;
- 4.18- Padrões de identidade e qualidade;
- 4.19- Recepção e armazenamento;
- 4.20- Congelamento;
- 4.21- Descongelamento;
- 4.22- Dessalgagem;
- 4.23- Refrigeração;
- 4.24- Higienização de vegetais;
- 4.25- Cocção;
- 4.26- Distribuição;
- 4.27- Transporte;
- 4.28- Conservação;
- 4.29- Sobras;
- 4.30- Reaquecimento e reutilização;
- 4.31- Amostragem;
- 4.32- Procedimento Operacional Padrão (P.O.P) de higienização dos reservatórios;
- 4.33- P.O.P. de higienização das instalações, equipamentos e móveis;
- 4.34- P.O.P. de controle integrado de vetores e pragas urbanas;
- 4.35- P.O.P. de higiene e saúde dos manipuladores;
- 4.36- Resolução - RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004;
- 4.37- Portaria N.º 1428/MS, de 26 de novembro de 1993.

### ***Bibliografia Básica:***

---

FIGUEIREDO, R. M.. DVA: guia prático para evitar DVA – Doenças veiculadas por alimentos e recomendações para manipulação segura dos alimentos. São Paulo: Manole, 2000.

NEVES , D. P.; FILIPPIS, T.. Parasitologia básica. São Paulo: Editora Atheneu, 2010.

SILVA JUNIOR, E. A.. Manual de Controle Higiênico Sanitário em Serviços de Alimentação. São Paulo: Livraria Varela, 2014.

TORTORA, G. J.; FUNKE, B. R; CASE, C. L.. Microbiologia. 10. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 2012.

### ***Bibliografia Complementar:***

---

CÂNDIDO, Índio. Restaurante: administração e operacionalização. Caxias do Sul: EDUCS, 2010.

DAVIES, C. A.. Alimentos e Bebidas. 4 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2010.

RIBEIRO, E. P.; SERAVALLI, E. A. G. Química de alimentos. 2.ed. rev. São Paulo: Ed. Blücher, 2007.

SENAC DN. O mundo da cozinha: perfil profissional, técnicas de trabalho e mercado. 2 ed. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2011.

TEICHMANN, I. M.. Tecnologia Culinária. 2 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2009.



## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Room Service e Café da Manhã**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 2º Módulo**

**Competência: Alimentos e Bebidas**

### ***Ementa:***

Planejar e operacionalizar e coordenar o serviço de room service e café da manhã. Elaborar rotinas de trabalho durante as etapas de concepção, mise en place e execução.

### ***Objetivos:***

Dar ao aluno condições de executar preparações básicas de copa e operacionalizar o room service. Montar os espaços, preparar as mesas e utilizar equipamentos e utensílios de serviços para o atendimento ao cliente. Comercializar cardápios em sintonia com o perfil do estabelecimento. Aprimorar o atendimento ao cliente e desenvolver processos de melhoria da qualidade.

### ***Conteúdos:***

Estrutura, utensílios e equipamentos;  
Sistemas de serviços utilizados;  
Cargos e funções;  
Mise-en-place das mesas de serviço e do salão;  
Preparo e montagem de café da manhã, brunch e coffee break;  
Tipos e formatos de café da manhã;  
Cardápios de room service;  
Amenities  
Qualidade de atendimento e personalização

### ***Bibliografia Básica:***

CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.

MARQUES, José Albano. Manual de hotelaria: políticas e procedimentos. 2ª ed. Rio de Janeiro: Thex, 2004.

RUTHERFORD, Denney G. Hotel: gerenciamento e operações. 2a ed. São Paulo: Roca, 2004.

### ***Bibliografia Complementar:***

CÂNDIDO, Índio. Maître d'hotel – técnicas de serviço. Caxias do Sul: Educs, 2002.

CASTELLI, Geraldo. Gestão Hoteleira. São Paulo: Saraiva, 2016.

DAVIES, Carlos Alberto. Alimentos e bebidas. 4ª ed. Caxias do Sul: Educs, 2010.

TEICHMANN, Ione Mendes. Cardápios: técnicas e criatividade. Caxias do Sul: Educs, 2009.

VIERA, Elenara Viera de. Qualidade em serviços hoteleiros: a satisfação do cliente é função de todos. Caxias do Sul: Educs, 2004.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Bebidas e Mixologia**

**Carga Horária: 40h/a – teórica**

**Período: 2º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

Desenvolver o conhecimento sobre bebidas fermentadas e destiladas. Aprimorar o conhecimento e a elaboração de drinks. Aprimorar o conhecimento e o serviço de vinhos e cervejas e desenvolver as técnicas de harmonização na teoria e na prática.

### ***Objetivos:***

- Conhecer os principais termos técnicos para o serviço de bebidas
- Conhecer os tipos de bebidas e seus processos de fabricação;
- Conhecer os tipos de bebidas e o processo de elaboração de drinks;
- Identificar as principais regiões produtoras de vinhos no Brasil e no mundo;
- Praticar o serviço do vinho e os conceitos de harmonização;
- Identificar os principais estilos de cervejas e suas características;
- Análise sensorial e degustação de vinhos e cervejas.

### ***Conteúdos:***

- Classificação das bebidas;
- Bebidas fermentadas e destiladas;
- Equipe e funcionamento do bar e da adega;
- Famílias e estilos de cervejas;
- Classificação e tipos de vinhos;
- Serviço do vinho e técnicas de harmonização;
- Técnicas de degustação e elaboração de fichas de degustação;
- Elaboração de cartas de vinho e de bebidas.

### ***Bibliografia Básica:***

SENAC. Barman: perfil profissional, técnicas de trabalho e mercado. [Rio de Janeiro]: SENAC, c2007.

PACHECO, Aristides de Oliveira. Iniciação à Enologia. 6. Ed. São Paulo: SENAC, 2009.

NOVAKOSKI, Deise; FREIRE, Renato. Enogastronomia: a arte de harmonizar cardápios e vinhos. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2007.

### ***Bibliografia Complementar:***

Association de la Sommellerie Internationale. Sommelier, profissão do futuro: técnicas para formação profissional. 3. Ed. Rio de Janeiro: SENAC Rio, 2010.

DAVIES, Carlos Alberto. Alimentos e bebidas. 4. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2010.

MARQUES, J. Albano (José Albano). Manual de restaurante e bar. Rio de Janeiro: Thex, 2002.

PACHECO, Aristides de Oliveira. Manual do bar. 7. ed. São Paulo: Ed. SENAC, 2010.

TEICHMANN, Ione T. Mendes. Cardápios: técnicas e criatividade. Educ. Caxias do Sul, 2009.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Gestão de Alimentos e Bebidas**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 2º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

Serviços contemporâneos de Alimentos e Bebidas. A arte culinária e a operação de serviços de alimentação. Operação de Alimentos e Bebidas e produção culinária. Elaboração e administração de cardápios. Técnicas de administração e gestão de setor de Alimentos e Bebidas. Gerenciamento contábil e financeiro de Alimentos e Bebidas. Gerenciamento da segurança alimentar no setor de Alimentos e Bebidas. O setor de alimentação nos serviços de meios de hospedagem.

### ***Objetivos:***

Dar ao aluno condições de identificar e conduzir as principais técnicas de operação e gestão de empresas de alimentos e bebidas, dentro contexto hoteleiro, que estejam em consonância com a administração contemporânea e com as demandas do mercado turístico em geral. Capacitar o aluno a planejar, operacionalizar e gerenciar o serviço de bebidas em bares e restaurantes, desde a organização do espaço físico e a gestão de estoque até a produção de bebidas e o gerenciamento de resultados.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: Tipos de serviços

Unidade II: Equipamentos e controles

Unidade IV: Alimentação – diferenças étnicas e culturais. A influência da cultura indígena e africana na gastronomia brasileira.

Unidade V: Análise e estruturação de cardápios.

Unidade VI: *Layout* e planejamento de cozinhas e estruturas de suporte para serviços de preparo e finalização de alimentos.

Unidade VII: Organograma e procedimentos operacionais.

### ***Bibliografia Básica:***

CAVALCANTI, Pedro. A pátria nas panelas: histórias e receitas da cozinha brasileira. São Paulo. Ed. SENAC, 2007.

DAVIES, Carlos Alberto. Alimentos e Bebidas. 4 ed. Caxias do Sul. Educus, 2010.

FONSECA, Marcelo Traldi. *Tecnologias gerenciais de restaurantes*. 6. ed. São Paulo: SENAC, 2011.

### ***Bibliografia Complementar:***

BARRETO, Ronaldo. Passaporte para o sabor. São Paulo: SENAC, 2010.

CÂNDIDO, Índio. Restaurante: administração e operacionalização. Caxias do Sul, RS: EDUCUS, 2010.

CASCUDO, Luis da Câmara. Antologia da alimentação no Brasil. São Paulo. Global Gaia, 2008.

INSTITUTO DE CULINARIA DA AMERICA. A arte de servir: um guia para conquistar e manter clientes destinado a funcionários, gerentes e proprietários de restaurantes - São Paulo, Rocca, 2004.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Fundamentos da Restauração**

**Carga Horária: 60 h/a - teórica**

**Período: 2º Módulo**

**Competência: Empreendedora**

### ***Ementa:***

Desenvolvimento de produtos e mercados. Criação de novos negócios e técnicas de avaliação de cenários. Novas tendências de análise de contextos sociais, econômicos, culturais e políticos – a pós-modernidade e a estratégia de desenvolvimento. Como avaliar localizações para implantação de negócios de restauração. A análise de oferta em um ambiente mutável e altamente competitivo. Como atender às necessidades, desejos e expectativas do público alvo – como lidar com opiniões que mudam continuamente e com concorrentes que se reinventam a todo momento. Estratégias de posicionamento e reposicionamento no setor de alimentação. Redes, franquias e tipos de empresas no setor de restauração. Restaurantes temáticos. Operação de restaurantes e bares.

### ***Objetivos:***

#### **1.1- Geral**

Desenvolvimento de produtos e mercados. Criação de novos negócios e técnicas de avaliação de cenários. Novas tendências de análise de contextos sociais, econômicos, culturais e políticos – a pós-modernidade e a estratégia de desenvolvimento. Como avaliar localizações para implantação de negócios de restauração. A análise de oferta em um ambiente mutável e altamente competitivo. Como atender às necessidades, desejos e expectativas do público alvo – como lidar com opiniões que mudam continuamente e com concorrentes que se reinventam a todo o momento. Estratégias de posicionamento e reposicionamento no setor de alimentação. Redes, franquias e tipos de empresas no setor de restauração. Restaurantes temáticos. Operação de restaurantes e bares.

#### **1.2- Específicos**

Proporcionar ao aluno condições de entender o processo de criação e administração de um restaurante, no contexto da compreensão dos conceitos de planejamento, de desenvolvimento e de administração, além dos princípios de análise de viabilidade mercadológica e econômico-financeira de implantação de empreendimentos. Capacitar à análise subjetiva de investimentos em produtos de restauração e seus congêneres e sua interação com o ambiente e a sociedade, de acordo com os princípios de ética, cidadania e sustentabilidade. Desenvolver as competências para o exercício da função de analista de mercados e de projetos da área de hospitalidade.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: Mercado de Alimentos e Bebidas

Unidade II: Tipologia de bares, restaurantes e similiares.

Unidade III: Etapas do planejamento de estabelecimentos de restauração.

Unidade IV: Projeção de vendas e análise de viabilidade

### ***Bibliografia Básica:***

CANDIDO, Índio. Restaurante: administração e operacionalização. Caxias do Sul,

RS: EDUCS 2010. 326 p., II (Hotelaria) ISBN 978-85-706-1556-5.  
FONSECA, Marcelo Traldi. Tecnologias gerenciais de restaurantes. 6. ed. São Paulo: SENAC São Paulo 201p.il. ISBN 978-85-7359-837-7  
MARQUES, J. Albano (José Albano). Manual de restaurante e bar. Rio de Janeiro: Thex, 2002. vii, 194p. (Coleção Manuais de Hotelaria). ISBN 978-85-855-7577-8

***Bibliografia Complementar:***

BIJOS, Pedro. Paladar Carioca: guia dos restaurantes tradicionais cariocas. Rio de Janeiro: MauadX, 2008, 157p.,il.color ISBN 978-85-747-8261-4.  
BRASIL = Brasil: gastronomia, cultura e turismo = gastronomy, culture and tourism. Coautor Equipe BEI; coordenação de Eva Ribenboim Steinbruch; fotografias Antônio Rodrigues. São Paulo: BEI, 2010 . 242p.,il.color ISBN 978-85-785-0034-4  
GASTRONOMIA, restaurantes e comportamento do consumidor. organização de Donald Sloan; Tradução de Sonia Bidutte. Barueri, SP Manole, 2005 xiv, 221, II  
SCHLUTER, Regina G. Gastronomia e Turismo. Tradução de Roberto Sperling. .2 ed.(S.I): Aleph, (2006). 94p. (Coleção ABC do turismo). ISBN 85-85887-79-6  
SOARES, Esther Proença. A mesa; arranjo e etiqueta: anfitriões e convidados: casa e restaurante. Coautor Felícia da Câmara Falcão. 9. ed. Barueri, SP. Manole, 2010. xvii, 98p.,il. ISBN 978-85-2043-012-5

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Matemática Aplicada à Hotelaria**

**Carga Horária: 60 h/a - teórica**

**Período: 2º Módulo**

**Competência: Científica**

### ***Ementa:***

Sistemas de juros: conceitos de juros e nomenclaturas. Juros simples. Cálculo de juros. Cálculo de montante. Valor atual e valor futuro. Juros compostos: conceito. Cálculo de juros. Montante. Valor atual. Taxa equivalente. Séries de pagamentos (classificação, fatores de conversão, aplicações de séries e pagamentos aos sistemas). Financiamento. Sistema de amortização: sistema francês (tabela price); sistema americano; sistemas de amortização constante. Custos de uma operação financeira. Inflação e seu reflexo no custo de uma operação financeira: taxa de juros nominais taxa de juros efetiva e taxa de juro real. Juros e Descontos: Simples e Composto. Taxas. Rendas. Amortização de dívidas

### ***Objetivos:***

Proporcionar ao aluno condições para adquirir e aplicar na área de hotelaria os conceitos de matemática financeira. O aluno deverá ser capaz de calcular e interpretar o conceito de juro; diferenciar taxas nominais, taxas efetivas e taxas reais de juro; resolver problemas envolvendo juros simples e juros compostos; resolver problemas envolvendo descontos; analisar alternativas de investimentos e analisar o custo benefício. Juros e capitalização simples. Capitalização composta. Desconto e taxa de desconto. Séries de pagamento. Métodos de avaliação de fluxos de caixa. Taxas de juros. Sistemas de amortização. Operações realizadas no sistema financeiro brasileiro.

### ***Conteúdos:***

#### UNIDADE I – Juros e Descontos Simples

##### 1.1. Juros Simples

1.1.1. Conceito de: juros simples, capital e taxa de juros.

1.1.2. Cálculo de juros simples e do montante.

##### 1.2. Descontos Simples

1.2.1. Conceito de desconto simples, comercial, racional e bancário

1.2.2. Taxas proporcionais e taxas equivalentes

1.2.3. Juro comercial e juro exato

#### UNIDADE II – Juros e Descontos Compostos

##### 2.1. Juros compostos

2.1.1. Conceito de: Juros compostos, capital e taxa de juros;

2.1.2. Cálculo de juros compostos e do montante.

##### 2.2. Descontos compostos

2.2.1. Cálculo do desconto composto

2.2.2. Taxas proporcionais e taxas equivalentes

2.2.3. Taxa nominal, taxa efetiva, taxa real e taxa aparente

2.3. Montantes para períodos não inteiros

2.4 Juros compostos com taxas variáveis

2.5 Valor atual, sequência uniforme de pagamentos postecipados e antecipados

### UNIDADE III - Amortização de Dívidas, Empréstimos e Financiamentos

3.1 Diferenciar os vários Sistemas de Amortização de Dívidas, Empréstimos e Financiamentos e calcular em cada um deles: saldo devedor, amortização, encargos financeiros e prestação num período qualquer do financiamento ou empréstimo.

### UNIDADE IV – Câmbio

4.1 Operações com câmbio.

#### ***Bibliografia Básica:***

---

CRESPO, Antonio Arnot. Matemática financeira fácil. 14 ed. São Paulo. Saraiva, 2009.

IEZZI, Gelson; HAZZAN, Samuel; DEGENSZAJN, David. Fundamentos de Matemática Elementar. Vol. 11 – 1ª edição. São Paulo: Atual, 2010.

IEZZI, Gelson et al. Matemática: Ciência e Aplicações. Vol. 3 – 6ª edição. São Paulo: Saraiva, 2010.

#### ***Bibliografia Complementar:***

---

ASSAF NETO, A., **Matemática Financeira e suas Aplicações**. São Paulo: Atlas. 2008.

DANTE, Luiz Roberto. Matemática: contexto e aplicações. São Paulo: Ática, 2006.

FARIA, Rogério G. de. **Matemática comercial e financeira**. 5.ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

FEIJÓ, Ricardo. **Matemática financeira com conceitos econômicos**. São Paulo: Saraiva, 2009.

ZANELLA, Luiz Carlos. *Administração de Custos em Hotelaria*. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.



## PLANO DE ENSINO

**Disciplina:** TCM – Projeto em Restauração

**Carga Horária:** 40 h/a – prática

**Período:** 2º Módulo

**Competência:** Empreendedora

### ***Ementa:***

Planejamento e operação de serviços de alimentos e bebidas em meios de hospedagem.

### ***Objetivos:***

- Aplicação da gestão de alimentos e bebidas nos diversos serviços dessa área que são prestados nos meios de hospedagem.

### ***Conteúdos:***

- Ambientação dos diversos serviços que o setor de alimentos e bebidas pode prestar nos meios de hospedagem;
- Relacionar a importância da segurança alimentar nos serviços prestados envolvendo a área de alimentos e bebidas;
- Gerenciamento de gastos em cada setor.

### ***Bibliografia Básica:***

DURO, Jorge; BONAVITA, J. R. *Desperte o empreendedor em você*. 4. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Rio, 2015.

FONSECA, Marcelo Traldi. *Tecnologias gerenciais de restaurantes*. 5 ed. São Paulo: SENAC, 2009.

VASCONCELOS, Frederico.; CAVALCANTI, Eudemar; BARBOSA, Lourdes. *Menu: como montar um cardápio eficiente*. São Paulo: Roca, 2002.

### ***Bibliografia Complementar:***

ANDRADE, Nelson et al. *Hotel: planejamento e projeto*. São Paulo: SENAC SP, 2000.

ANSARAH, Marília Gomes dos R. (org.). *Turismo: como aprender, como ensinar*. 4 ed. São Paulo: SENAC, 2008.

CÂNDIDO, Índio. *Restaurante: administração e operacionalização*. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2010.

MARQUES, J. Albano. *Manual de restaurante e bar*. Rio de Janeiro: Thex, 2002.



## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Espanhol Aplicado à Hotelaria III**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 3º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

O terceiro módulo objetiva, predominantemente, ampliar vocabulário de fins específicos de hotelaria e turismo, com foco na oralidade. Visa, ainda, aprofundar alguns aspectos gramaticais relacionados ao nível intermediário 1, propiciando um adensamento dos conhecimentos linguísticos do estudante.

### ***Objetivos:***

- Promover o desenvolvimento, em língua espanhola, das competências discursivas do aluno. O domínio de estruturas intermediárias da língua visa desenvolver competências linguísticas do discente e sua capacidade crítica ao analisar textos referentes a seu exercício profissional inseridos no contexto político e social
- Proporcionar o conhecimento das quatro habilidades linguísticas (ouvir, ler, falar e escrever) em língua espanhola em nível intermediário 1.
- Propiciar a aquisição de vocabulário específico da área de turismo e hotelaria.

### ***Conteúdos:***

*Aspectos gramaticais: repaso de los verbos en pretéritos e imperativo; pronombres complemento (directo, indirecto); colocación de los pronombres complemento; pronombre posesivo; conectores discursivos y lingüísticos.*

*Aspectos culturais: Política: globalización, Mercosur, Celac, Unasur.*

*Fines específicos: aeropuerto, agencia de viajes, atención al cliente: quejas, agradecimientos y reclamaciones- pedir factura, atención al teléfono. recoger y dejar mensajes; estructuras necesarias para expresar sugerencias, peticiones; expresión oral: Tipos de turismo y su público.*

### ***Bibliografía Básica:***

FANJUL, Adrián Pablo (Org.). Gramática y práctica de español para brasileños: con respuestas. Madrid: CLAVE-ELE, 2005.

MARTIN, IvanRodrigues. Síntesis: curso de lengua española: libro 2. São Paulo Ática, 2012.

MARTIN, IvanRodrigues. Síntesis: curso de lengua española: libro 3. São Paulo Ática, 2012.

### ***Bibliografía Complementar:***

GODED RAMBAUD, Margarita; VARELLA MÉNDEZ, Raquel. Bienvenidos: curso de español: libro del alumno: nivel 1. Madrid: CLAVE-ELE, 2006..

GODED RAMBAUD, Margarita; VARELLA MÉNDEZ, Raquel. Bienvenidos: curso de español: libro del alumno: nivel 2. Madrid: CLAVE-ELE, 2006.

FLAVIAN, Eugenia. Minidicionário espanhol-português, português espanhol. 18. ed. Ática, 2005.

Dicionário virtual monolíngue. *Real Academia Española*. Acesso disponível em: <<http://www.rae.es>>

Dicionário virtual bilíngue. *WordReference.com*: Português – Espanhol / Espanhol – Português. Acesso disponível em: <<http://www.wordreference.com>>

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Introdução à Administração Hoteleira**

**Carga Horária: 60 h/a - teórica**

**Período: 3º Módulo**

**Competência: Empreendedora**

### ***Ementa:***

Introdução a Administração. Conceitos básicos. As organizações e o seu ambiente. Ética e Responsabilidade Social. Os processos organizacionais. Métodos e Processos. Principais correntes da Administração. Grandes pensadores da Administração Introdução à administração estratégica.

### ***Objetivos:***

Oferecer uma visão geral da administração e das organizações. Detalhar principais conceitos básicos da Administração. A evolução do Processo Administrativo. Tendências. O papel das organizações na sociedade contemporânea. Demonstrar a importância das inter-relações entre as organizações e o meio ambiente. Relacionar as teorias da administração à gestão hoteleira.

### ***Conteúdos:***

#### **Unidade I: Principais teorias da administração clássica**

- Antecedentes históricos da administração
- A abordagem clássica
- A abordagem humanística
- Escola clássica: administração científica, os processos administrativos e a burocracia

#### **Unidade II: Abordagem neoclássica**

- O papel do administrador
- Os tipos de organização
- A departamentalização
- Administração por objetivos

#### **Unidade III: Abordagem estruturalista, comportamental, sistêmica e contingencial**

- O modelo burocrático e a teoria estruturalista
- A teoria comportamental e a teoria de desenvolvimento organizacional
- A teoria sistêmica: a tecnologia das empresas e racionalização das decisões
- A teoria contingencial: flexibilidade e competitividade

### ***Bibliografia Básica:***

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria Geral da Administração: abordagens prescritivas e normativas. 7. Ed. Barueri: Manole, 2014.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Introdução à administração. São Paulo: Atlas, 2009.

MARQUES, J. Albano. Introdução à hotelaria. Bauru: Educs, 2003.

### ***Bibliografia Complementar:***

CHIAVENATO, Idalberto. Administração em recursos humanos: fundamentos básicos. 7. ed. Barueri Manolo, 2009.

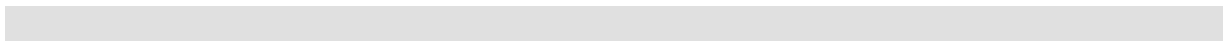
DE LA TORRE, Francisco. Administração hoteleira: parte I. 9.ed. Caxias do Sul: Educs, 2001.

DIAS, Célia Maria de Moraes *et al.* (Org.). Hospitalidade: reflexos e perspectivas. Barueri: Manole, 2012.

LASHLEY, Conrad (Org). MORRISON, Alison. (Org.). Em busca da hospitalidade: perspectiva para um mundo globalizado. Barueri: Monole, 2004.

POWERS, T. *Administração no setor de hospitalidade*: Turismo, hotelaria e restaurante, São Paulo: Atlas, 2004.

VAN DER WAGEN, Lynn; DAVIES, Christine. Supervisão e liderança em turismo e hotelaria. 2ed. São Paulo: Contexto.



## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Legislação Hoteleira**

**Carga Horária: 60 h/a - teórica**

**Período: 3º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

Noções gerais do Direito. A legislação do turismo no Brasil. Lei Geral do Turismo - 11.771/08 e a Política Nacional do Turismo. Elementos constitutivos da relação jurídica. Negócio jurídico. As relações de consumo e contratuais de Turismo e Hospedagem. Conceito de responsabilidade civil. Contratos. Código de defesa do consumidor. Legislação aplicada aos serviços turísticos e hoteleiros.

### ***Objetivos:***

Ao final da disciplina o aluno deverá estar apto a compreender a legislação pertinente a sua área de formação. Reconhecer leis e decretos. Compreender a Política Nacional de Turismo e sua importância para o segmento. Conhecer as normas vigentes e aplicadas a todos os serviços turísticos, em especial aos meios de hospedagem. Demonstrar conhecimento do previsto no CDC e aplicá-lo em sua atuação profissional.

### ***Conteúdos:***

**Unidade 1.** Noções de Direito: Elaboração e aprovação da legislação no Brasil. Hierarquia entre leis - Constituição Federal, Lei complementar, Lei Ordinária, Lei Delegada, Decreto Legislativo e Medida Provisória. Estrutura e forma de leitura de uma lei.

**Unidade 2.** A legislação do turismo no Brasil. O turismo na CF/88. Lei Geral do Turismo nº11.771/08. Estrutura e organização da Política Nacional do Turismo. Cadastro e classificação dos serviços turísticos (Agências de Turismo; Meios de Hospedagem; Transportadoras turísticas; Organizadoras de eventos; Parques temáticos; Acampamentos Turísticos).

**Unidade 3.** Legislação aplicada a Hotelaria: Código de Defesa do Consumidor – CDC (relações de consumo; contratos verbais e escritos e as consequências civis e penais). Responsabilidade civil do profissional de turismo no direito brasileiro (responsabilidade objetiva/subjetiva; negligência; imprudência, imperícia; culpa e dolo). Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT (noções).

### **Bibliografia Básica**

BADARÓ, Rui Aurelio de Lacerda. **Direito do turismo: história e legislação no Brasil e no exterior.** São Paulo: Editora SENAC, 2003.

MAMEDE, Glauddston. **Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções.** Barueri: Manole, 2003.

PINTO, Antonio Carlos Brasil. **Turismo e meio ambiente: aspectos jurídicos.** Campinas: Papyrus, 2006

### **Bibliografia Complementar**

LAGE, Beatriz Helena Gels; MILONE, Paulo César. **Economia do Turismo**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2001. 226 p., il.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. 1966 p. ISBN 978-85-203-4812-3.

MAMEDE, Gladston. **Direito do consumidor no turismo: código de defesa do consumidor aplicado aos contratos, aos serviços e ao marketing do turismo**. São Paulo: Atlas, 2004.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Constituição Federal comentada e legislação constitucional**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. 1983 p. ISBN 978-85-203-4741-6.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Cerimonial Protocolo e Etiqueta**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 3º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

Conceitos – Cerimonial, Etiqueta, protocolo e Ética. Funções do Cerimonial Público. Visão histórica do Cerimonial, Ordem de precedência. Execução e avaliação do Cerimonial. O tratamento, Trajes, Símbolos. Diversas solenidades – especificidades. Eventos Sociais, Étnicos e Culturais.

### ***Objetivos:***

Proporcionar o estudo e aplicabilidade das ferramentas básicas que permitam o aprendizado e entendimento dos conteúdos relativos à Etiqueta, Protocolo e Cerimonial nos eventos públicos e privados, internacionais e nacionais.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: História da etiqueta, etiqueta à mesa, *mise en place*. Etiqueta em eventos, comportamento e trajes.

Unidade II: Eventos sociais.

Unidade III: Cerimonial e protocolo. Regras protocolares, ordem geral de precedência, organização de cerimonial. Ordem de precedência; Execução e avaliação do Cerimonial; O tratamento; Símbolos Nacionais; Diversas solenidades – especificidades

### ***Bibliografia Básica:***

BORGES, Cecília. *Festas: recebendo com charme*. 3. Ed. Rio de Janeiro: Senac, 2006.

LUKOWER, Ana. *Cerimonial e protocolo*. São Paulo: Contexto, 2016.

SOARES, Esther Proença. *A mesa: arranjo e etiqueta : anfitriões e convidados : casa e restaurantes*. Coautor Maria Felícia da Câmara Falcão. 9. ed. Barueri, SP: Manole, 2010.

### ***Bibliografia Complementar:***

ALLEN Jonhy, et al. *Organização e gestão de eventos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

BRITTO, Janaina. *Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo*. Coautor Nena Fontes. 2 ampl. [S.l.]: Aleph, 2006.

CESCA, Cleuza G. Gimenes. *Organização de eventos: Manual para planejamento e execução* 13. Ed. São Paulo: Summus, 2015.

FREITAG, Bárbara. *Escola, Estado e Sociedade*. 7 ed. SP: Centauro, 2007.

OLIVEIRA, Iolanda de (org.). *Relações Raciais e Educação: Novos Desafios*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Gestão de Eventos em Hotelaria**

**Carga Horária: 60 h/a - teórica 20 h/a - prática**

**Período: 3º Módulo**

**Competência: Empreendedora**

### ***Ementa:***

Etapas na produção de um evento; tipos e características dos eventos e suas particularidades; organização e dimensionamento de espaço e recursos (pessoal, financeiro, ambiental, cultural); tipos de serviço e supervisão de banquetes em eventos; eventos e cultura brasileira; planejamento de eventos: pesquisa, planejamento, organização, coordenação, controle e implantação de um projeto.

### ***Objetivos:***

Capacitar profissionais para atuar em eventos, utilizando os recursos de gestão, planejamento e organização, por meio de aplicações de atividades práticas visando à projeção das teorias existentes na área específica de eventos.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: Conceituação e Tipologia de Eventos

Unidade II: Planejamento e Gestão de Eventos

Unidade III: A estrutura da indústria de eventos: logística e agências reguladoras

Unidade IV: Eventos culturais e étnicos no Brasil.

Unidade V: Captação e patrocínios em eventos.

### ***Bibliografia Básica:***

ALLEN, J; O'TOOLE, W; MCDONNELL, I; HARIS, R. Organização e gestão de eventos. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

BRITTO, Janaína; FONTES, Nena. Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo. 2 ed. São Paulo: Aleph, 2006.

PACHECO, Aristides Oliveira. Manual de Organização de Banquetes. Editora Senac. São Paulo, 1999

ZANELLA., Luiz Carlos. Manual de organização de eventos: planejamento e operacionalização. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

### ***Bibliografia Complementar:***

CÂNDIDO, Índio. Maitre d'hotel - técnicas de serviço. Educ. Caxias do Sul, 2002.

DAVIES, Carlos Alberto. Alimentos e bebidas. 4a ed. Educ. Caxias do Sul, 2010.

TEICHMANN, Ione T. Mendes. Cardápios: técnicas e criatividade. Educ. Caxias do Sul, 2009.

VIEIRA, Elenara Vieira de. Recepcionista de eventos: organização e técnicas para eventos. Educ. Caxias do Sul, 2002.

RUTHERFORD, Denney G. Hotel: gerenciamento e operações. 2a ed. Roca. São Paulo, 2004.

MARQUES, José Albano. Manual de Hotelaria: políticas e procedimentos. 2a ed. Thex Ed. Rio de Janeiro, 2004.

GIACAGLIA, M.C. Organização de Eventos: teoria e prática. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina:** TCM – Projeto de Eventos em Hotelaria

**Carga Horária:** 60 h/a – prática

**Período:** 3º Módulo

**Competência:** Empreendedora

### ***Ementa:***

Planejamento e operação de eventos.

### ***Objetivos:***

Desenvolver projetos de conceituação e concepção de eventos. Elaborar rotinas e processos de planejamento e operação de eventos. Desenvolver ferramentas para controle de qualidade na organização e operação de eventos.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: Conceituação e projeto de eventos

Unidade II: Fluxograma de processos de planejamento e operação de eventos

Unidade III: Organograma e checklist

Unidade IV: Avaliação e controle

### ***Bibliografia Básica:***

CERVO, Amado Luiz. Metodologia científica. 6a ed. Pearson Prentice Hall. São Paulo, 2007.

PACHECO, Aristides de Oliveira. Manual de organização de banquetes. 4. ed. [S.l.]: SENAC, 2008.

ZANELLA, Luiz Carlos. *Manual de Organização de Eventos: planejamento e organização*. São Paulo: ed. Atlas, 2004.

### ***Bibliografia Complementar:***

CÂNDIDO, Índio. Maitre d'hotel - técnicas de serviço. Educ. Caxias do Sul, 2002.

DAVIES, Carlos Alberto. Alimentos e bebidas. 4a ed. Educ. Caxias do Sul, 2010.

MARQUES, José Albano. Manual de Hotelaria: políticas e procedimentos. 2a ed. Thex Ed. Rio de Janeiro, 2004.

TEICHMANN, Ione T. Mendes. Cardápios: técnicas e criatividade. Educ. Caxias do Sul, 2009.

VIEIRA, Elenara Vieira de. Recepcionista de eventos: organização e técnicas para eventos. Educ. Caxias do Sul, 2002.



## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Gestão Hoteleira Sustentável**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 4º Módulo**

**Competência: Empreendedora**

### ***Ementa:***

Reconhecimento dos principais sistemas de gestão disponíveis para adoção pela hotelaria atualmente. Compreensão do conceito de sustentabilidade e sua aplicação à gestão hoteleira. Definição de normas e certificações e suas implicações para o Turismo e Hotelaria. Análise dos impactos positivos e negativos que um meio de hospedagem pode causar ao meio ambiente e comunidade onde está inserido. Identificação das principais iniciativas nacionais em prol da sustentabilidade na hotelaria. Aplicação de indicadores de sustentabilidade específicos às empresas hoteleiras.

### ***Objetivos:***

- Promover o planejamento e a gestão responsáveis na hotelaria, para o alcance de resultados econômicos com ética, tendo em vista a preservação ambiental e a responsabilidade sociocultural.
- Formar profissionais gestores e empreendedores com competências para aplicar práticas sustentáveis nas operações em hotelaria.

### ***Conteúdos:***

**Unidade 1** – Turismo, Hotelaria e Sistemas de Gestão para Meios de Hospedagem

**Unidade 2** – Os selos como mecanismos de diferenciação e suas implicações para o Turismo e Hotelaria

**Unidade 3** - Sustentabilidade: da teoria à prática

**Unidade 4** – Turismo e hotelaria sustentável: conceitos, histórico e principais iniciativas nacionais

**Unidade 5** – Tecnologias aplicadas à sustentabilidade hoteleira

**Unidade 6** – Indicadores de sustentabilidade para meios de hospedagem

**Unidade 7** - Gestão hoteleira sustentável na prática

### ***Bibliografia Básica:***

CASTELLI, G. Gestão Hoteleira. São Paulo: Saraiva, 2006.

SWARBROOKE, J. Turismo Sustentável. 3ª edição, São Paulo: Aleph, 2002.

RUSCHMANN, D. Turismo e Planejamento Sustentável. Campinas: Papirus, 1997.

### ***Bibliografia Complementar:***

DIAS, R.; PIMENTA, M. A. Gestão de Hotelaria e Turismo. São Paulo: Pearson, 2005.

GONÇALVES, L. C. Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem. São Paulo: Aleph, 2004.

KANAANE, R.; SEVERINO, F. Ética em Turismo e Hotelaria. São Paulo: Atlas, 2006.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. Iniciativas voluntárias para o turismo sustentável: inventário mundial e análise comparativa de 104 selos ecológicos, prêmios e iniciativas de autocomprometimento. São Paulo: Roca, 2004.

PETROCCHI, Mario. Turismo: Planejamento e Gestão. São Paulo: Futura, 1998.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Patrimônio Histórico e Cultural**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 4º Módulo**

**Competência: Sócio-Artístico-Cultural**

### ***Ementa:***

A função social da Arte, o conceito antropológico de cultura, sentidos e significados da Arte, movimentos artísticos mundiais e influências da Arte africana e indígena via História da Arte, o geometrismo decorativo e as máscaras africanas; conceito de Patrimônio Cultural, diversidade cultural brasileira, influências da música africana e indígena. Patrimônios culturais da humanidade. Folclore: características, potencialidades e interferências. Ampliação da noção de patrimônios culturais brasileiros, em sua diversidade de manifestações, tangíveis e intangíveis. Patrimônio Material e Imaterial. Tombamento e preservação.

### ***Objetivos:***

- Identificar o patrimônio histórico cultural brasileiro e regional.
- Relacionar o patrimônio histórico cultural com as atividades hoteleiras e com o fenômeno turístico.
- Identificar as atividades de sustentabilidade do turismo e sua relação com a preservação dos patrimônios imateriais e materiais.
- Compreender os conceitos de patrimônio, material e imaterial, e sua ampliação ao longo do tempo.
- Refletir sobre a trajetória das políticas culturais voltadas para a questão do patrimônio.

### ***Conteúdos:***

#### **UNIDADE 1 – PRIMEIRAS MANIFESTAÇÕES ARTÍSTICAS**

- A Arte na pré-história brasileira
- Conceitos e origem de Arte
- A necessidade da Arte
- A Arte na antiguidade clássica
- Barroco europeu e brasileiro

#### **UNIDADE 2 – CULTURA**

- Conceito de Cultura
- Multiculturalismo, Relativismo Cultural
- Pluralidade Cultural brasileira
- Manifestações culturais no Brasil
- Folclore: características, potencialidades e interferências

#### **UNIDADE 3 – PATRIMÔNIO CULTURAL E ARTE**

O que é patrimônio cultural

Patrimônios culturais da humanidade

Educação Patrimonial

Espaços tombados pelo contexto artístico cultural

#### **UNIDADE 4 – PATRIMÔNIO CULTURAL E POLÍTICAS PÚBLICAS**

Política Institucional sobre Patrimônios

Políticas nacionais para a conservação do patrimônio.

Legislação patrimonial

A preservação patrimonial internacional

Ampliação da noção de patrimônios culturais brasileiros, em sua diversidade de manifestações, tangíveis e intangíveis, materiais e imateriais

***Bibliografia Básica:***

---

GOMBRICH, Ernst Hans. A história da arte. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1999.

FUNARI, Pedro Paulo (Org.) e PINSKY, Jaime (Org.). Turismo e patrimônio cultural. São Paulo: Contexto, 2007.

PORTUGUEZ, Anderson Pereira. Turismo, memória e patrimônio cultural. São Paulo: Roca, 2004.

***Bibliografia Complementar:***

---

HARVEY, David. Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 2011.

FISCHER, Ernst. A necessidade da arte. Rio de Janeiro: Guanabara Koogna, 2002.

ROUSSEAU, Jean – Jacques. Discurso sobre as ciências e as artes. São Paulo: M. Claret, 2010.

SCHLUTER, Regina G.. Gastronomia e turismo. São Paulo: Aleph, 2006.

QUERINO, Manuel. A arte culinária na Bahia. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

## **PLANO DE ENSINO**

**Disciplina: Turismo e Desenvolvimento Territorial**

**Carga Horária: 60 h/a - teórica**

**Período: 4º Módulo**

**Competência: Sócio-Artística-Cultural**

## **EMENTA**

---

Produção do espaço capitalista e a problemática do desenvolvimento. Teoria do planejamento urbano e regional. Turismo: impactos econômicos e territoriais. O turismo e o planejamento urbano e regional.

## **OBJETIVO**

---

Discutir o papel do turismo como atividade econômica que, como tal, está inserida numa lógica ampliada de uma economia capitalista mundializada e inerentemente desigual. No escopo dessa abordagem, apontar o potencial e os limites da atividade turística como setor econômico e as políticas públicas de cunho territorial que tem por base a atividade.

## **CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS**

---

- 1- Processo social e produção do espaço.
  - 1.1- A lógica da sociedade capitalista
  - 1.2- A produção social do espaço capitalista
  - 1.3- Integração territorial e o desenvolvimento desigual
  
- 2- Planejamento urbano e regional: teoria e história
  - 2.1- Origens do planejamento: o ordenamento do caos
  - 2.2- O planejamento regional e urbano sob o paradigma macro-regional
  - 2.3- O planejamento regional sob o paradigma micro-regional
  - 2.4- A questão das escalas espaciais e o desenvolvimento
  
- 3- Turismo, economia e território
  - 3.1- A economia do turismo
  - 3.2- Impactos da atividade turística no território
  - 3.3- Turismo e inserção social
  - 3.4- Turismo e exclusão social
  
- 4- O planejamento territorial do turismo
  - 4.1- Os planos nacionais de turismo e sua lógica territorial

## **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

---

ABREU, Luciano Muniz. **Uma “viagem” de inclusão:** turismo, desenvolvimento e território. Tese de doutorado, IPPUR-UFRJ, 2010.

CASIMIRO FILHO, Francisco. **Contribuições do turismo à economia brasileira.** Tese de doutorado em economia aplicada, ESALQ-USP, 2002.

HARVEY, David. **A produção capitalista do espaço.** São Paulo: Annablume, 2005.

LAFER, Betty Mindlin. (Org.) **Planejamento no Brasil.** 3ª edição, São Paulo: Perspectiva, 1975.

NATAL, Jorge, (Org.) **Território e planejamento.** Rio de Janeiro: Letra Capital, 2011.

PAULA, Mariana Murta Barbosa. **Desenvolvimento desigual e turismo no Brasil pós 1995:** planejamento governamental e padrão espacial. Dissertação de mestrado, IPPUR-UFRJ, 2009.

TAVARES, Hermes Magalhães. **Planejamento regional e mudança.** Rio de Janeiro: H. P. Comunicação Editora, 2004.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Inglês Aplicado à Hotelaria I**

**Carga Horária: 60 h/a - teórica**

**Período: 4º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

A importância da língua inglesa no ramo de hotelaria e turismo. O papel da língua inglesa como *Global Language*. Compreensão da gramática e vocabulário básicos da língua inglesa, suficientes para a leitura e interpretação de textos simples em inglês nas áreas de Turismo e Hotelaria.

### ***Objetivos:***

Despertar no educando o gosto e o interesse pelo idioma alvo, reconhecendo a língua inglesa como elemento enriquecedor do processo intelectual, suporte à formação acadêmico-profissional, e fundamental imprescindível para que estes possam se expressar comunicativamente na comunidade global. Utilizar a gramática e o vocabulário da Língua Inglesa em contextos e situações diversas que auxiliem na leitura e compreensão de textos nas áreas de Turismo e Hotelaria. Desenvolver as habilidades de leitura.

### ***Conteúdos:***

**Unidade 1** - a importância da língua inglesa no ramo de hotelaria e turismo; estratégias de leitura; a relevância da tradução; estrangeirismos e cognatos.

**Unidade 2** – welcoming guests, identifying people, telling the time, the hotel staff.

### ***Bibliografia Básica:***

DE BIAGGI, E. T. K., STAVALE, E. B. Enjoy your stay: inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004.

SOUZA, A. G. F. [et al.]. Leitura em língua inglesa: uma abordagem instrumental. São Paulo: Disal, 2005.

VIERA, E. V.; NUNES, A. Z. C.; NUNES, N. R. C. The language of hotels in English–book 1. Caxias do Sul: Educus, 2004.

### ***Bibliografia Complementar:***

DICIONÁRIO OXFORD ESCOLAR PARA ESTUDANTES BRASILEIROS DE INGLÊS – PORTUGUÊS/INGLÊS/PORTUGUÊS. Oxford: Oxford University Press, 1999.

DUBICKA, Iwonna; O'KEEFFE, Margaret. English for International Tourism: pre-intermediate student's book. Harlow: Longman, 2003.

MUNHOZ, Rosângela. Inglês instrumental: estratégias de leitura: módulo II. Texto novo, 2001.

SCHUMACHER, C.; COSTA, F. Inglês para turismo e hotelaria: a comunicação essencial para o dia a dia: um guia para turismo, hotelaria, restaurante, comunicação pessoal. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

STAVALE, Emeri de Biaggi. Glossário de Turismo: português – inglês, inglês – português. São Paulo: Disal, 2004.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Gestão Organizacional**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 4º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

Gestão organizacional. Abordagem da administração e a importância das organizações no mundo globalizado. O administrador com suas funções de tomada de decisões.

### ***Objetivos:***

Desenvolver no discente a visão de administrador e responsável financeiro pela organização hoteleira, buscando de forma objetiva e prática capacitá-lo(a) para gerir os recursos, valorizando as pessoas que compõem a organização.

### ***Conteúdos:***

#### **Unidade I: Administração e suas perspectivas**

- Abordagem Estruturalista e Comportamental na Administração
- Abordagem comportamental e a teoria de desenvolvimento organizacional
- Abordagem Estruturalista e Comportamental na administração hoteleira

#### **Unidade II: Gestão organizacional: abordagem sistêmica e contingencial**

- O mundo das organizações e a hotelaria
- A teoria de sistemas e a tecnologia na hotelaria
- A teoria da contingência e a tecnologia na hotelaria

### ***Bibliografia Básica:***

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**, 9 Ed., Caxias do Sul: Educs, 2001

CHIAVENATO, Idalberto. *Teoria geral da administração: abordagens prescritivas e normativas*, volume I. 7ª. Edição, Barueri, SP: Manole, 2014.

LASHLEY, Conrad (Org.). MORRISON, Alison (Org.). Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Tradução David Szlak. Barueri: Manole, 2004.

RUTHERFORD, Denney G. Hotel: gerenciamento e operações. 2a ed. Roca. São Paulo, 2004.

VAN DER WAGEM, Lynn; DAVIES, Christine. *Supervisão e liderança em turismo e hotelaria*. 2ª. Edição, São Paulo: Contexto, 2003;

### ***Bibliografia Complementar:***

COSTA, Silvia; AUTRAN, Margarida; VIEIRA, Silvia. SENAC. DN. *Pousada: como montar e administrar*. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2007.

HAYES, David K *et al.* Gestão de operações hoteleiras. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

MARQUES, J. Albano. *Introdução à hotelaria*. Bauru. EDUSC, 2003.

MENEGHELLI, Leocádio. O Ambiente das Organizações na Era da Globalização. Associação Educacional Leonardo Da Vinci. UNIASSELVI-ICPG, Blumenau. Out. 2008. Disponível em: <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev01-03.pdf>. Acesso em 10 de maio de 2016.

MOTTA, Fernando Carlos Prestes; ISABELLA Gouveia de Vasconcelos. **Teoria Geral da Administração**. 3ª Ed. Ver. – São Paulo: Cengage Learning, 2015.



O'BRIEN, James A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet*. 2ª. Edição, São Paulo: Saraiva, 2004.

PETROCCHI, Mário. *Hotelaria: planejamento e gestão*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

POWERS, Tom. *Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante*. São Paulo, Atlas, 2004.

## **PLANO DE ENSINO**

**Disciplina: Seminário para Formação Profissional I**

**Carga Horária: 40 h/a**

**Período: 4º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

O estágio nas empresas. O papel do estagiário no processo de inovação. Mundo do trabalho e mercado de trabalho. O mercado de trabalho e mundo do trabalho hoteleiro. Tendências de mercado.

### ***Objetivos:***

Desenvolver conhecimentos relacionados à atividade profissional e a contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho.

Materializar os conhecimentos teóricos adquiridos no curso, por meio de ações práticas desenvolvidas no contexto das atividades profissionais no eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer.

### ***Conteúdos:***

#### **Unidade I: Aspectos legais do Estágio**

- Legislação específica;
- Trâmites para a realização de estágio;
- Procedimentos institucionais para a realização de estágio.

#### **Unidade II: Seminários de Estágios:**

- Mapeamento das ocupações da Hotelaria;
- Construção de um banco de dados das potenciais empresas ofertantes de estágio;
- Realização de seminários de estágio.

#### **Unidade III: Plano de estágio**

- Preparação de um plano de estágio;
- Execução de um plano do estágio;
- Técnicas de entrevistas para estágio.

#### **Unidade IV: Relatório de estágio**

- Metodologia para elaboração de relatórios.

#### **Unidade IV: Avaliação**

- Análise de soluções de problemas nas estruturas organizacionais de empresas hoteleiras.

### ***Bibliografia Básica:***



DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa em Turismo: planejamento, métodos e técnicas. São Paulo: Futura, 1998.

TRIGO, Luiz G. G. (Org.). *Turismo: como aprender, como ensinar*. 1. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2001.

VIEIRA, Elena Vieira de. *Qualidade em serviços hoteleiros: a satisfação do cliente é função de todos*. Caxias do Sul: Educs, 2004.

### ***Bibliografia Complementar:***

---

BISSOLI, Maria Angela Marques Ambrizi. Estágio em Turismo e Hotelaria. São Paulo: Aleph, 2002.

DE LA TORRE, F. *Administração hoteleira: parte I: Departamento*, São Paulo: Roca, 2001.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia do trabalho científico. SP: Atlas, 2001.

POWERS, T. *Administração no setor de hospitalidade: Turismo, hotelaria e restaurante*, São Paulo: Atlas, 2004.

TARDIF, Maurice. Saberes docentes e formação profissional 14. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

**Disciplina: TCM – Projeto de intervenção pela sustentabilidade**

**Carga Horária: 40 h/a – prática**

**Período: 4º Módulo**

**Competência: Empreendedora**

***Ementa:***

As responsabilidades socioambientais das empresas. Planejamento de intervenção no meio de hospedagem para uma gestão sustentável.

***Objetivos:***

Identificar e propor ações e projetos que o meio de hospedagem pode desenvolver em prol do desenvolvimento sustentável.

***Conteúdos:***

Unidade I: Hotelaria e desenvolvimento sustentável

Unidade II: Impactos sócio-ambientais – positivos e negativos

Unidade III: Desenvolvimento local e regional

Unidade IV: Projetos de intervenção no meio de hospedagem

Unidade V: Benefícios econômicos e de gestão empresarial

***Bibliografia Básica:***

PIRES, Paulo dos Santos. *Dimensões do Ecoturismo*. São Paulo: SENAC, 2008.

LINDENBERG, KREG. *Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão*. São Paulo: SENAC, 2005.

MCKECHER, Bob. *Turismo de Natureza – planejamento e sustentabilidade*. São Paulo: Contexto, 2002.

***Bibliografia Complementar:***

BENI, Carlos. *Análise Estrutural do Turismo*. São Paulo: SENAC, 2007.

GONÇALVES, L. C. *Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem*. São Paulo: Aleph, 2004.

KANAANE, R.; SEVERINO, F. *Ética em Turismo e Hotelaria*. São Paulo: Atlas, 2006.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *Iniciativas voluntárias para o turismo sustentável: inventário mundial e análise comparativa de 104 selos ecológicos, prêmios e iniciativas de autocomprometimento*. São Paulo: Roca, 2004.

\_\_\_\_\_. *Desenvolvimento Sustentável do Turismo – uma compilação de boas práticas*. São Paulo: ROCA, 2005

PETROCCHI, Mario. *Turismo: Planejamento e Gestão*. São Paulo: Futura, 1998.

RUSCHMANN, D. *Turismo e Planejamento Sustentável*. Campinas: Papirus, 1997

SWARBROOKE, J. *Turismo Sustentável*. 3ª edição, São Paulo: Aleph, 2002.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Marketing Hoteleiro**

**Carga Horária: 60 h/a - teórica**

**Período: 5º Módulo**

**Competência: Empreendedora**

### ***Ementa:***

Conceitos de Marketing. Administração de Marketing. Marketing de Serviços. Marketing Hoteleiro. Marketing Turístico.

### ***Objetivos:***

Compreender os conceitos básicos de Marketing. Utilizar as ferramentas de marketing nos processos de gestão. Identificar as estratégias do marketing de serviços. Aplicar os conceitos de marketing para adequações dos serviços de hospedagem. Relacionar as estratégias de marketing dos meios de hospedagem com a estratégia de marketing de destinos turísticos.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: Conceitos de marketing. Ferramentas de marketing. Evolução dos conceitos de marketing. Sistema de marketing.

Unidade II: Produtos e Serviços Turísticos e Hoteleiros

Unidade III: Análise do mercado. Segmentação de mercado. Competitividade.

Unidade IV: Sistema de comunicação integrada em Marketing.

Unidade V: Marketing de serviços. Marketing de relacionamento. Comércio eletrônico.

Unidade VI: Marketing turístico. Marketing de cidades.

Unidade VII: O plano de marketing aplicado aos serviços de hospedagem.

### ***Bibliografia Básica:***

GUARDANI, Fátima. *Gestão de marketing em hotelaria*. São Paulo: Atlas, 2006.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. *Princípios de Marketing*. 15ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2015.

SWARBROKE, John. *Turismo Sustentável: gestão e marketing*. São Paulo: Aleph, 2000.

### ***Bibliografia Complementar:***

BRITTO, Janaina. *Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo*. São Paulo: Aleph, 2006.

JOHANSSON, Johny. *Determinação: a fórmula japonesa de fazer marketing*. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

GRONROOS, Christian. *Marketing: gerenciamento e serviços*. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

MELO NETO, Francisco Paulo de. *Marketing de Eventos*. Rio de Janeiro: Sprint, 2007.

MONTEJANO, Jordi Montaner. *Estrutura do Mercado Turístico*. São Paulo: ROCA, 2001.

SILVA, Fernando Brasil da. *A psicologia dos serviços em turismo e hotelaria: entender o cliente e atender com eficácia*. Pioneira Thomson, 2004.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Gestão Financeira**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: 5º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

O administrador com suas funções de tomada de decisões, gestão financeira, controles financeiros no mercado hoteleiro, a importância do cálculo do ponto de equilíbrio e da ocupação hoteleira, demonstrativos de resultados, diagnóstico da saúde econômica financeira e fluxo de caixa.

### ***Objetivos:***

Desenvolver no discente a visão de administrador e responsável financeiro pela organização hoteleira, buscando de forma objetiva e prática capacitá-lo(a) para gerir os recursos, valorizando as pessoas que compõem a organização e os objetivos da empresa.

### ***Conteúdos:***

#### **Unidade I: Gestão na Hotelaria**

- A gerência de hotel: responsabilidades e desenvolvimento de habilidades
- Gestão e supervisão na hotelaria
- A controladoria e o *controller*

#### **Unidade III: A controladoria**

- A contabilidade: sistemas contábeis centralizados e descentralizados
- Previsão de receitas: receitas das unidades habitacionais, de alimentos e bebidas e receitas diversas
- Orçamento (*budget*): orçamentos de longo prazo, orçamentos anuais e orçamentos mensais
- Demonstrações financeiras: demonstração de renda, balanço, *cash flow*
- Análise de relatórios operacionais

#### **Unidade III: Gestão financeira em meios de hospedagem**

- Controles financeiros em hotelaria
- Cálculo do ponto de equilíbrio e fórmula do rateio de custos
- Demonstrativos e relatórios financeiros.

### ***Bibliografia Básica:***

- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**, 9 Ed., Caxias do Sul: Educus, 2001.
- HAYES, David K *et al.* **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- RUTHERFORD, Denney G. **Hotel: gerenciamento e operações**. 2ª ed. Roca. São Paulo, 2004.
- VAN DER WAGEM, Lynn; DAVIES, Christine. **Supervisão e liderança em turismo e hotelaria**. 2ª. Edição, São Paulo: Contexto, 2003;

### ***Bibliografia Complementar:***

- CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração: abordagens prescritivas e normativas**, volume I. 7ª. Edição, Barueri, SP: Manole, 2014.

COSTA, Sílvia; AUTRAN, Margarida; VIEIRA, Sílvia. SENAC. DN. *Pousada: como montar e administrar*. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2007.

LASHLEY, Conrad (Org.). MORRISON, Alison (Org.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Tradução David Szlak. Barueri: Manole, 2004.

MARQUES, J. Albano. *Introdução à hotelaria*. Bauru. EDUSC, 2003.

POWERS, Tom. *Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante*. São Paulo, Atlas, 2004.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Gestão de Pessoas**

**Carga Horária: 60 h/a - teórica**

**Período: 5º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

Conceito e natureza de recursos humanos. Princípios e funções, fases evolutivas. Políticas e tipos de administração de pessoas. Planejamento e programação da gestão de pessoas. A busca, a escolha e a contratação de pessoas para a hotelaria. Os cargos, planos de cargos e salários e a avaliação do desempenho funcional e pesquisa de clima organizacional.

### ***Objetivos:***

O objetivo desta disciplina é capacitar o aluno para organizar e lidar com a complexidade da gestão de pessoas no ambiente hoteleiro, em todo o seu dimensionamento, bem como, potencializar a contribuição positiva que estas pessoas podem dar a fim de melhorar os resultados organizacionais da prestação de serviços em meios de hospedagem.

### ***Conteúdos:***

#### **Unidade I: A interação entre as pessoas e as organizações**

- Variabilidade e cognição humana. Teoria de campo de Lewin
- Reciprocidade e clima organizacional
- Análise de clima, ciclo e comunicação organizacional.
- Diferenças culturais e cultura organizacional.

#### **Unidade II: Cargos em Hotelaria**

- Organograma e departamentalização em hotelaria
- Montagem do descritivo de cargos e procedimento operacional padrão

#### **Unidade III: Técnicas de recrutamento e seleção**

- Construção do perfil de vagas e processos seletivos
- Técnicas de entrevistas
- O uso de dinâmicas e cases em recrutamento e seleção

#### **Unidade IV: Técnicas de chefia e liderança**

- Tipos de liderança
- O comportamento do líder em um mercado de grande concorrência
- Liderança sustentável em meios de hospedagem

### ***Bibliografia Básica:***

BRAGA, N. *Recursos humanos, a prática da gestão*. Divino São Lourenço, Ed. Semente. 2013.

RUTHERFORD, Denney G. *Hotel: gerenciamento e operações – 2ª. Edição*. São Paulo, Roca, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. *Teoria geral da administração: abordagens prescritivas e normativas, volume I. 7ª. Edição*. Barueri, SP: Manole, 2014.

### ***Bibliografia Complementar:***

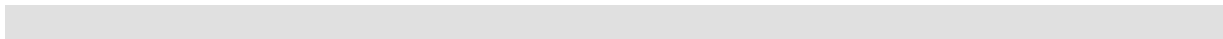
CHIAVENATO, I. *Administração de recursos humanos: fundamentos básicos*. 7. Ed. São Paulo, Atlas, 2009.

DE LA TORRE, F. Administração hoteleira: parte I: Departamento, São Paulo: Roca, 2001.

FREITAG, Bárbara. Escola, Estado e Sociedade. 7 ed. São Paulo: Centauro, 2007.

OLIVEIRA, Iolanda de (org.). *Relações Raciais e Educação*: Novos Desafios. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

VERGARA, Sylvia Constant. *Gestão de pessoas*. 15ª. Edição. São Paulo: Atlas, 2014.



## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Inglês Aplicado à Hotelaria II**

**Carga Horária: 60 h/a – teórica**

**Período: 5º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

A língua inglesa no ramo de hotelaria e turismo: introdução a tópicos semântico-gramaticais que fornecem insumo para o desenvolvimento das habilidades comunicativas em inglês nesse contexto. Apresentação de informações acerca de particularidades linguístico-discursivas e socioculturais em inglês, que tendem a auxiliar no aperfeiçoamento do relacionamento intercultural entre profissionais da hotelaria e clientes estrangeiros. A utilização de estruturas da língua de forma contextualizada que evidenciam o uso funcional do idioma alvo em ambiente natural de comunicação na área de hotelaria.

### ***Objetivos:***

Ampliar o vocabulário técnico dos educandos quanto ao uso de termos e expressões em inglês, comumente utilizados em ambiente natural de comunicação no segmento de hotelaria e turismo. Capacitar o aluno para: compreender e produzir mensagens orais e escritas de nível básico em língua inglesa, com vistas a atender às demandas e expectativas do mercado turístico-hoteleiro; usar estruturas do idioma alvo em situações comunicativas reais, reconhecendo variações culturais e linguísticas desse universo.

### ***Conteúdos:***

**Unidade 1** – Main parts of a hotel

**Unidade 2** – The hotel facilities

**Unidade 3** – Room facilities

**Unidade 4** – Room services

**Unidade 5** – Meals services

**Unidade 6** – The hotel restaurant

**Unidade 7** – Making a reservation

**Unidade 8** – Checking in

**Unidade 9** – Giving tourist information

**Unidade 10** – Checking out

### ***Bibliografia Básica:***

DE CHIARO, T. Inglês para hotelaria: para profissionais das áreas de hospedagem de hotéis e pousadas. São Paulo: Disal, 2012.

SEYMOUR, Mike. Hotel and Hospitality English. Collins, 2012.

STAVALE, Emeri De Biaggi. Glossário de turismo: português-inglês, inglês-português. São Paulo: DISAL, 2004.

### ***Bibliografia Complementar:***

DICIONÁRIO OXFORD ESCOLAR PARA ESTUDANTES BRASILEIROS DE INGLÊS – PORTUGUÊS/INGLÊS/PORTUGUÊS. Oxford University Press, 1999.

GARCIA, Maura Xavier. Vocabulário para turismo: português/inglês. SBS, 2004.



HARDING, Keith. High season: English for the hotel and tourism industry. New York, NY: Oxford University Press, 1994.

HOLDEN, Susan. Macmillan Portfolio: Travel & Tourism. São Paulo: Macmillan, 2004.

JONES, Leo. Welcome! English for the Travel and Tourism Industry: student's book. 2<sup>nd</sup> edition. Cambridge University Press, 2005.

---

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina:** TCM – Plano de Negócios

**Carga Horária:** 60 h/a – prática

**Período:** 5º Módulo

**Competência:** Empreendedora

### ***Ementa:***

Elaboração e apresentação de um plano de negócios.

### ***Objetivos:***

Desenvolver um plano de negócios para meios de hospedagem. Apresentar um plano de negócios.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: Organograma

Unidade II: Fluxograma

Unidade III: Recursos humanos

Unidade IV: Viabilidade financeira

Unidade V: Plano de negócios

Unidade VI: Sustentabilidade social e ambiental

### ***Bibliografia Básica:***

KANAANE, Roberto; SEVERINO, Fátima Regina Giannasi. *Ética em Turismo e Hotelaria*. São Paulo, Atlas, 2006.

MARQUES, J. Albano. *Introdução à hotelaria*. Bauru. EDUSC, 2003.

VAN DER WAGEN, Lynn; DAVIES, Christine. *Supervisão e liderança em turismo e hotelaria*. 2ª. Edição, São Paulo: Contexto, 2003.

### ***Bibliografia Complementar: de 3 a 5 livros***

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura volume 1*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. *Teoria geral da administração: abordagens prescritivas e normativas*, volume I. 7ª. Edição, Barueri, SP: Manole, 2014.

COSTA, Sílvia; AUTRAN, Margarida; VIEIRA, Sílvia. SENAC. DN. *Pousada: como montar e administrar*. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2007.

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

O'BRIEN, James A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet*. 2ª. Edição, São Paulo: Saraiva, 2004.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Seminário para Formação Profissional II**

**Carga Horária: 40 h/a**

**Período: 5º Módulo**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

O mercado de trabalho na Região dos Lagos. O mundo do trabalho e o mercado de trabalho globalizado. Tendências de mercado. Inovação Tecnológica.

### ***Objetivos:***

Identificar oportunidades no mundo do trabalho e no mercado de trabalho da Região dos Lagos. Avaliar as oportunidades de desenvolvimento profissional no mercado de trabalho globalizado da hotelaria. Aplicação prática de conhecimento teórico.

### ***Conteúdos:***

#### **Unidade I: O Mercado de Trabalho na Região dos Lagos**

- Tipos de meios de hospedagem.
- Principais empregadores.
- Características.

#### **Unidade II: Seminários de Estágios:**

- Tendências de mercado.
- Inovação e tecnologia.
- Globalização e o emprego na hotelaria.
- Realização de seminários de estágio.

#### **Unidade III: Plano de estágio**

- Preparação de um plano de estágio.
- Execução de um plano do estágio.
- Plano de carreira.

#### **Unidade IV: Relatório de estágio**

- Metodologia para elaboração de relatórios.

#### **Unidade IV: Avaliação**

- Análise de soluções de problemas nas estruturas organizacionais de empresas hoteleiras.

### ***Bibliografia Básica:***

BISSOLI, Maria Angela Marques Ambrizi. Estágio em Turismo e Hotelaria. São Paulo: Aleph, 2002.

TARABOUSI, Fadi Antoine. Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização no atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo. São Paulo: Atlas, 2009.

Yázigi, Eduardo. A pequena hotelaria e o entorno municipal: guia de montagem e administração. Contexto: São Paulo, 2003.

### ***Bibliografia Complementar:***

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa em Turismo: planejamento, métodos e técnicas. São Paulo: Futura, 1998.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia do trabalho científico. SP: Atlas, 2001.

POWERS, T. *Administração no setor de hospitalidade: Turismo, hotelaria e restaurante*, São Paulo: Atlas, 2004.

TARDIF, Maurice. Saberes docentes e formação profissional 14. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

TRIGO, Luiz G. G. (Org.). *Turismo: como aprender, como ensinar*. 1. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2001.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Inovação Tecnológica**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: Disciplina optativa**

**Comepetência: Empreendedora**

### ***Ementa:***

Gestão da tecnologia e da inovação: o Sistema Nacional de Inovação, Empresas de base tecnológica e Implementação de estratégias tecnológicas; Inovação Tecnológica: definição, perspectiva e o contexto da mudança; O processo de inovação tecnológica: competitividade e inovação, criação e disseminação de tecnologia; implementação de tecnologia;

### ***Objetivos:***

Preparar profissionais aptos a projetar, desenvolver e administrar atividades inovativas, contribuindo para o desenvolvimento de soluções, que visem ao fortalecimento das organizações sociais, produtivas e culturais da região, a partir de:

- Conhecimento dos processos que envolvam atividades voltadas à inovação tecnológica;
- Identificação de produtos e processos que podem ser aplicados à Hotelaria;
- Desenvolvimento de atividades inovativas que visem à geração de novos conhecimentos ou procedimentos para as empresas, produtos ou processos.
- Conhecimento das possibilidades de fomento à inovação tecnológica.

### ***Conteúdos:***

#### **Unidade I: Gestão da Tecnologia e da Inovação:**

- O Sistema Nacional de Inovação;
- As empresas de base tecnológica;
- A implementação de estratégias tecnológicas.

#### **Unidade II: Inovação Tecnológicas:**

- Classificação dos tipos de inovação tecnológica;
- Os processos de inovação tecnológica.

#### **Unidade III– O Processo de Inovação Tecnológica**

- Competitividade e inovação: a inovação como fator de vantagem competitiva;
- Gestão das relações com os públicos (parcerias/cooperação/joint ventures);
- Disseminação da Tecnologia;
- Implementação de tecnologia;

#### **Unidade IV - Aspectos legais da inovação**

- Propriedade intelectual, marcas e patentes;
- Transferência de tecnologia

#### **Unidade IV - Estudo de caso**

- Análise de soluções de problema nas estruturas organizacionais de empresas hoteleiras.

### ***Bibliografia Básica:***

LASHLEY, Conrad (Org). MORRISON, Alison. (Org.). Em busca da hospitalidade: perspectiva para um mundo globalizado. Barueri: Monole, 2004.  
POWERS, T. *Administração no setor de hospitalidade: Turismo, hotelaria e restaurante*, São Paulo: Atlas, 2004.

RUSCHMANN, D. e SOLHA, K. (org.). Turismo: uma visão empresarial. Barueri: Manole: 2003.

***Bibliografia Complementar:***

---

TIGRE, P. B. Gestão da Inovação. 1ª ed. Rio de Janeiro: Ed. Elsevier: 2006. TERRA, J. C. C. Inovação: quebrando paradigmas para vencer. 1ª ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 2007. CHRISTENSEN, C. M. O Futuro da Inovação. 1ª edição. Ed., Elsevier, Rio de Janeiro, 2007. BERKUN, S. Mitos da Inovação. Rio de Janeiro: Alta Books, 2007. FLEURY, A. Aprendizagem e inovação organizacional: as experiências de Japão, Coréia e Brasil. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

KIM, Linsu ; NELSON, Richard R. (Org.). Tecnologia, aprendizado e inovação: as experiências das economias de industrialização recente. Campinas: Ed. Unicamp, 2009.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Linguística Aplicada ao Turismo**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: Disciplina optativa**

**Competência: Sócio-Artística-Cultural**

### ***Ementa:***

Linguística aplicada ao Turismo: noções e teorias. Conceitos linguísticos: Evento comunicativo e condições de produção e recepção de textos; Interação pela língua(gem); Polidez Linguística; Variação linguística e língua padrão; Discurso. Tipologia dos discursos e constituição do discurso do Turismo.

### ***Objetivos:***

1. Mobilizar teorias linguísticas para descrição e compreensão de aspectos da linguagem em práticas do Turismo, especialmente da Hotelaria;
2. Promover reflexão crítica sobre discursos/ideologias que sustentam práticas turísticas, explicitando conceitos e preconceitos em sua discursivização;
4. Estudar estruturalmente gêneros textuais do Turismo, especialmente da Hotelaria, em suas condições de produção/recepção;
5. Aprimorar domínio de variedades formais de língua oral e escrita.

### ***Conteúdos:***

1. Ciência x ciência aplicada.
2. Conceitos linguísticos:
  - 2.1. Evento comunicativo e condições de produção e recepção de textos;
  - 2,2, Processo de interação pela língua(gem);
  - 2.3. Polidez Linguística;
  - 2.4Variaçãolinguística:
    - 2.4.1 Preconceito linguístico;
    - 2.4.2 Variedade padrão da língua;
    - 2.4.3.Variação diamésica: fala x escrita;
  - 2.5. Noções de discurso: acadêmico, escolar, jurídico, familiar, religioso, publicitário, jornalístico, capitalista; machista, feminista e de senso comum.
    - 2.5.1 Constituição do discurso do Turismo.

### ***Bibliografia Básica:***

- GARCIA, O. M. Comunicação em prosa moderna: aprenda a escrever, aprendendo a pensar. 26. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2006. 539 p.
- KOCH, I. G. V.; ELIAS, V. M. Ler e escrever: estratégias de produção textual. São Paulo: Contexto, 2009. 220 p.
- MARCUSCHI, L.A. Análise da conversação. 6. ed. São Paulo: Ática, 2008.

### ***Bibliografia Complementar:***

- CUNHA, C.; CINTRA, L. F. L. Nova gramática do português contemporâneo. 5.ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2008. 760 p.
- INSTITUTO ANTÔNIO HOUAISS; AZEREDO, J.C. (Coord.). Escrevendo pela nova ortografia: como usar as regras do novo acordo ortográfico da língua portuguesa. 2.ed. São Paulo: Publifolha, 2008. 135 p.

KOCH, I. G. V.; ELIAS, V. M. Ler e compreender: os sentidos do texto. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2010. 216 p.

MACHADO, A. R. (Coord.); LOUSADA, E.; ABREU-TARDELLI, L. S. Planejar gêneros acadêmicos. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. 116 p.

MACHADO, A. R. (Coord.); LOUSADA, E.; ABREU-TARDELLI, L. S. Resenha. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. 116 p.

---



## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: A formação Científica em Turismo e Hotelaria**

**Carga Horária: 40 h/a**

**Período: Disciplina optativa**

**Competência: Científica**

### ***Ementa:***

Turismo e Hotelaria: ciência e serviço. A construção do pensamento científico: ciência teórica e aplicada. Metodologia científica. Gêneros textuais da ciência e da divulgação científica. Eventos de divulgação científica em Turismo e Hotelaria.

### ***Objetivos:***

1. Promover *reflexão crítica* sobre a formação científica em Turismo e Hotelaria;
2. Refletir sobre implicações das noções de *ciência* e de *serviço* em Turismo e Hotelaria;
3. Conhecer áreas de *pesquisa* em Turismo e Hotelaria;
4. Entender pertinência e aplicabilidade da *metodologia científica* na produção de conhecimento;
5. Planejar e executar *evento científico* para promoção da formação ciência em Turismo e Hotelaria.

### ***Conteúdos:***

- 1 Tipos de conhecimento;
- 2 A elaboração do conhecimento científico;
  - 2.1 Metodologia científica;
  - 2.2 Gêneros textuais da ciência;
    - 2.2.1 Projeto de pesquisa científica;
    - 2.2.2 Artigo científico;
    - 2.2.3 Monografia, dissertação e tese;
  - 3 Divulgação científica;
    - 3.1 Eventos de divulgação científica;

### ***Bibliografia Básica:***

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 159 p.  
DENCKER, A. F. M. **Pesquisa em turismo: planejamento, métodos e técnicas**. 9. ed. São Paulo: Futura, 2007. 335 p.  
MACHADO, A. R. (Coord.); LOUSADA, E.; ABREU-TARDELLI, L. S. **Trabalhos de pesquisa**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

### ***Bibliografia Complementar:***

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p.  
KOCH, I. G. V.; ELIAS, V. M. **Ler e escrever: estratégias de produção textual**. São Paulo: Contexto, 2009. 220 p.

LOCKWOOD, A.; MEDLIK, S. **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Barueri-SP: Manole, 2003.

MACHADO, A. R. (Coord.); LOUSADA, E.; ABREU-TARDELLI, L. S. **Planejar gêneros acadêmicos**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. 116 p.

MACHADO, A. R. (Coord.); LOUSADA, E.; ABREU-TARDELLI, L. S. **Resenha**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. 116 p.

---

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS (ênfase em hotelaria e turismo)**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: Disciplina optativa**

**Competência: Sócio-Artística-Cultural**

### ***Ementa:***

História das línguas de sinais. As línguas de sinais como instrumentos de comunicação em contexto educacional dos sujeitos surdos. A língua de sinais na constituição da identidade e cultura surdas. Características da língua, seu uso e variações regionais. Noções básicas da Libras: configurações de mão, movimento, locação, orientação da mão, expressões não-manuais. Expressões socioculturais positivas e negativas. Vocabulário básico. Vocabulário específico dos meios de hospedagem. Diálogo e conversação com frases simples. Expressão viso-espacial.

### ***Objetivos:***

- Compreender os conceitos básicos da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), viabilizando diálogos simples que possam atender as necessidades das pessoas surdas nos meios de hospedagem.
- Identificar os parâmetros que compõem a Língua Brasileira de Sinais, reconhecendo sua importância para a consolidação da identidade da pessoa surda.
- Compreender e produzir palavras, frases e pequenos diálogos em Libras, construindo situações comunicativas para o acolhimento e atendimento das pessoas surdas nos meios de hospedagem.

### ***Conteúdos:***

1. A Língua Brasileira de Sinais e a constituição dos sujeitos surdos.
  - 1.1. História das línguas de sinais.
  - 1.2. As línguas de sinais como instrumentos de comunicação em contexto educacional dos sujeitos surdos;
  - 1.3. A língua de sinais na constituição da identidade e cultura surdas.
2. Legislação específica: a Lei nº 10.436, de 24/04/2002 e o Decreto nº 5.626, de 22/12/2005.
3. Introdução à Libras:
  - 3.1. Características da língua, seu uso e variações regionais.
  - 3.2. Noções básicas da Libras: configurações de mão, movimento, locação, orientação da mão, expressões não-manuais. Expressões socioculturais positivas: cumprimento, agradecimento, desculpas. Expressões socioculturais negativas: desagrado.
  - 3.3. Vocabulário básico.
  - 3.4. Vocabulário específico dos meios de hospedagem.
4. Prática introdutória em Libras:
  - 4.1. Diálogo e conversação com frases simples
  - 4.2. Expressão viso-espacial

***Bibliografia Básica:***

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

GESUELI, Zilda Maria. Língua(gem) e identidade: a surdez em questão. *Educ. Soc.*, Campinas, vol. 27, n. 94, p. 277-292, jan./abr. 2006. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br>. Acesso em: 20 março 2017.

QUADROS, R. M. de & KARNOPP, L. B. Língua de sinais brasileira: Estudos linguísticos. Porto Alegre. Artes Médicas. 2004.

VIGOTSKY, L. S. Linguagem, desenvolvimento e aprendizagem. 12ª ed. São Paulo: Ícone Editora. 2012.

---

***Bibliografia Complementar:***

LODI, A. C. B. (et al). Letramento e minorias. 5ª ed. Porto Alegre: Mediação. 2013.

ROJO, R. H. R. Letramentos múltiplos, escola e inclusão social. São Paulo: Parábola, 2009.

SKLIAR, Carlos (org). A Surdez: um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediação. Porto Alegre.1998.

\_\_\_\_\_. Atualidade da educação bilíngue para surdos: A localização política da educação bilíngue para surdos. Porto Alegre: Mediação, 1999.

VIGOTSKY, L. S. Pensamento e linguagem. 4ª ed. Rio de Janeiro: Martins Fontes, 2008.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: O Turismo e a inclusão de pessoas com deficiência**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: Disciplina optativa**

**Eixo Formativo: Sócio-Artística-Cultural**

### ***Ementa:***

A história das pessoas com deficiência e seus diferentes paradigmas. Os principais marcos legais. A tipologia da deficiência e a mobilidade reduzida. As deficiências sensoriais e o caminho entre a integração e a inclusão social. Acessibilidade e inclusão social. O turismo como indutor da inclusão social. A inclusão de pessoas com deficiência e o direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer.

### ***Objetivos:***

- Reconhecer a importância da inclusão das pessoas com deficiência e seu direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer.
- Conhecer a história da educação especial, identificando os diferentes paradigmas no tratamento das pessoas com deficiência e os principais marcos legais.
- Identificar as tipologias da deficiência mais comuns, sensibilizando-se sobre a importância da inclusão de pessoas com deficiência em espaços de turismo e lazer.
- Reconhecer as pessoas com deficiência como sujeito de direitos, identificando as tecnologias assistivas que podem contribuir para sua inclusão e auxiliar seu acesso à cultura, esporte, turismo e lazer.

### ***Conteúdos:***

#### **1. A história da educação especial ao longo da civilização humana.**

- 1.1. A educação especial na antiguidade e o paradigma da exclusão.
- 1.2. A educação especial na idade média e o paradigma da exclusão.
- 1.3. A educação especial na idade moderna e o paradigma da institucionalização.
- 1.4. A educação especial na idade contemporânea e os paradigmas da integração e inclusão.
- 1.5. Os principais marcos legais no caminho para a inclusão social das pessoas com deficiência.

#### **2. A tipologia da deficiência e a mobilidade reduzida.**

#### **3. As deficiências sensoriais e o caminho entre a integração e a inclusão social.**

- 3.1. Deficiência visual.
- 3.2. Deficiência auditiva.
- 3.3. Tecnologias assistivas.

#### **4. Acessibilidade e inclusão social**

- 4.1. Acessibilidade
- 4.2. Estigma e identidade social.
- 4.3. A desigualdade e a diversidade: um olhar sobre as pessoas com deficiência.

## **5. A inclusão de pessoas com deficiência e o direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer.**

5.1. As normas da ABNT para a acessibilidade das pessoas com deficiência nos centros urbanos.

5.2. Políticas públicas para a acessibilidade das pessoas com deficiência.

## **6. O turismo acessível como indutor da inclusão de pessoas com deficiência.**

6.1. O turismo de aventura para pessoas com deficiência.

6.2. O turismo histórico e cultural para pessoas com deficiência.

## **7. Os meios de hospedagem e a acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.**

---

### ***Bibliografia Básica:***

BRAGANÇA, Soraya; PARKER, Marcelo orgs. Igualdade nas diferenças: os significados do “ser diferente” e suas repercussões na sociedade. Porto Alegre: Edipucrs, 2009. Disponível em: <http://www.pucrs.br/edipucrs/igualdadenasdiferencas.pdf>. Acesso em: 20 março 2017.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu protocolo facultativo.

KANAANE, Roberto. Ética em turismo e hotelaria. Atlas, 2006.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

SILVA, Fernando Brasil da. A psicologia dos serviços em turismo e hotelaria: entender o cliente e atender com eficácia.

---

### ***Bibliografia Complementar:***

FOGLI, B. F. C. dos S. A dialética da inclusão em educação: uma possibilidade em um cenário de contradições. Petrópolis: DP et alii, 2012;

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

MANTOAN, M. T. Eglér. Inclusão escolar. O que é? Por quê? Como fazer? São Paulo: Summus, 2006.

PIRES, Paulo dos Santos. Dimensões do ecoturismo. 2ª ed. SENAC, 2008.

## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Recreação e lazer em meios de hospedagem**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: Disciplina optativa**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

A importância da recreação para o Turismo. O lazer e a recreação no contexto cultural e social. Vivências lúdicas e atividades recreativas. Reconhecimento dos diferentes tipos de públicos e atividades recreativas específicas para cada um deles. Acampamento e atividades lúdicas para tal fim.

### ***Objetivos:***

- Compreender a importância do lazer e recreação para o turismo;
- Introduzir os conceitos relacionados a lazer e recreação como: tempo livre, tempo de trabalho, ócio, entretenimento, entre outros;
- Conhecer e utilizar os principais tipos, técnicas e equipamentos necessários à realização de atividades recreativas em meios de hospedagem.
- Definir e conceituar animação, recreação e lazer; História do lazer: necessidades humanas, tempo livre trabalho; Recreação turística.
- Princípios educacionais do esporte e lazer; Técnicas de recreação e lazer; Jogos populares aplicados em Hotéis Fazendas e Resorts.
- Conhecimento sobre o corpo a partir dos brinquedos cantados. Piquenique. Pesquisa com os pais sobre brincadeiras populares.
- Acampamento; jogos alternativos; brincadeiras populares; colônia de férias.
- Atividades recreativas para crianças, atividades recreativas para adolescentes, atividades recreativas para jovens e adultos, atividades recreativas para idosos, atividades recreativas para pessoas com deficientes em acampamento;
- Organização de atividades recreativas para ambientes fechados;
- Atividades direcionadas às diversas faixas etárias (crianças, jovens, adultos, melhor idade, pessoas com deficiências auditivas).
- Organizar jogos, brincadeiras ou outras atividades corporais, valorizando-as como recurso para usufruto do tempo disponível;
- Jogos inteligentes.
- Atividades recreativas com materiais alternativos e jogos.

### ***Conteúdos:***

#### **1. A IMPORTÂNCIA DA RECREAÇÃO**

- 1.1. Definição e conceptualização e animação em recreação e lazer;
- 1.2. O tempo livre; ócio, ociosidade.

#### **2. O LAZER E A RECREAÇÃO NO CONTEXTO CULTURAL E SOCIAL; VIVÊNCIAS LÚDICAS E ATIVIDADES RECREATIVAS.**

- 2.1. Jogos e brincadeiras populares;
- 2.2. Brinquedos cantados;
- 2.3. Planejamento e aplicações de atividades recreativas e de lazer em diferentes contextos.

### **3. CONHECENDO OS DIFERENTES TIPOS DE PÚBLICOS.**

- 3.1. Atividades recreativas para crianças e adolescentes.
- 3.2. Atividades recreativas para jovens e adultos.
- 3.3. Atividades recreativas para idosos.
- 3.4. Atividades recreativas para pessoas com deficiências.

### **4. ACAMPAMENTO.**

- 4.1. Jogos e brincadeiras em acampamentos; montagem de barracas e recepção;
- 4.2. Jogos e brincadeiras em dias de chuva;
- 4.3. Jogos e brincadeiras em ambientes fechados e em ônibus.

---

#### ***Bibliografia Básica:***

- ALVES JUNIOR, Edmundo de Drummond. Introdução ao lazer. Coautor Victor Andrade de Melo. Barueri, SP: Manole, 2003.
- MIRANDA, Simão de. 101 atividades recreativas para grupos em viagens de turismo. ilustração de Paulo Branco. 6. ed. Campinas, SP: Papyrus, [2011].
- NEGRINE, Airton. Recreação na hotelaria: o pensar e o fazer lúdico. Coautor Luciane Bradacz, Paulo Eugênio Gedoz de Carvalho. Caxias do Sul, RS: EDUCS, [200-].

---

#### ***Bibliografia Complementar:***

- BOULLÓN, Roberto C. Atividades turísticas e recreativas: o homem como protagonista. tradução de Maria Elena Ortega Ortiz Assumpcao. Bauru, SP: EDUSC, 2004.
- DUMAZEDIER, Joffre. Sociologia empírica do lazer. tradução de Silvia Mazza, J. Guinsburg. 3. ed. [S.l.]: SESC-SP, 2008.
- PIRES, Mário Jorge. Lazer e turismo cultural. 2. ed. Barueri, SP: Manole, 2002.



## PLANO DE ENSINO

**Disciplina: Planejamento Turístico e Políticas Públicas**

**Carga Horária: 40 h/a - teórica**

**Período: Disciplina optativa**

**Competência: Profissional**

### ***Ementa:***

Políticas públicas do turismo no Brasil e no mundo. Planejamento Turístico.

### ***Objetivos:***

Compreender as políticas de desenvolvimento do turismo no Brasil e no mundo. Identificar as fases de um planejamento turístico. Identificar os atores e seus papéis e responsabilidades no planejamento turístico. Elaborar um modelo de planejamento turístico integrado com as ações de um meio de hospedagem ou de uma empresa do setor de alimentos e bebidas.

### ***Conteúdos:***

Unidade I: Planejamento turístico modelos e história

Unidade II: Entidades e atores envolvidos no planejamento turístico. Responsabilidades, deveres e ações.

Unidade III: Planejamento de um destino turístico.

Unidade IV: Políticas públicas do turismo.

Unidade V: Turismo e planejamento regional.

### ***Bibliografia Básica:***

BOULLÓN, Roberto C. *Planejamento do espaço turístico*. Bauru: EDUSC, 2002.

PETROCCHI, Mario. *Turismo: Planejamento e Gestão*. São Paulo: Futura, 1998.

SWARBROOKE, John. *Turismo Sustentável: volume 3: setor público e cenários geográficos*. São Paulo: Aleph, 2006.

### ***Bibliografia Complementar:***

BENI, Carlos. *Análise Estrutural do Turismo*. São Paulo. SENAC, 2007.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura volume 1*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

LAGE, Beatriz. *Economia do Turismo*. Rio de Janeiro: Atlas, 2001.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Manole: São Paulo, 2004.

RUSCHMANN, D. *Turismo e Planejamento Sustentável*. Campinas: Papyrus, 1997

TEIXEIRA, Elder Lins. *Gestão de Qualidade em Destino Turísticos*. São Paulo: Qualimark, 1999.