



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE  
SANTA CATARINA.  
PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO – PPC  
CAMPUS FLORIANÓPOLIS-CONTINENTE

## **CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA**

Eixo Tecnológico: TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER

**Florianópolis, agosto de 2014.**

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 DADOS DA IES.....                                                                                           | 4  |
| 1.1 Mantenedora.....                                                                                          | 4  |
| 1.2 Mantida – Campus Proponente.....                                                                          | 4  |
| 1.3 Nome do responsável/representante pelo projeto/oferta.....                                                | 4  |
| 1.4 Contextualização da IES .....                                                                             | 5  |
| 2 DADOS DO CURSO.....                                                                                         | 10 |
| 2.1 Nome do curso.....                                                                                        | 10 |
| 2.2 Modalidade.....                                                                                           | 10 |
| 2.3 Eixo/Área.....                                                                                            | 10 |
| 2.4 Carga horária e Periodicidade.....                                                                        | 10 |
| 2.5 Integralização.....                                                                                       | 10 |
| 2.6 Requisitos Legais .....                                                                                   | 10 |
| 2.7 Dados para preenchimento do diploma .....                                                                 | 10 |
| 4 DADOS DA OFERTA.....                                                                                        | 11 |
| 3.1 Quadro Resumo .....                                                                                       | 11 |
| 4. ASPECTOS GERAIS DO PROJETO PEDAGÓGICO .....                                                                | 12 |
| 4.1 Justificativa do curso .....                                                                              | 12 |
| 4.2 Justificativa da oferta do curso .....                                                                    | 16 |
| 4.3 Objetivos do curso .....                                                                                  | 19 |
| 4.4 Perfil Profissional do Egresso.....                                                                       | 19 |
| 4.5 Competências profissionais.....                                                                           | 20 |
| 4.6 Áreas de atuação.....                                                                                     | 20 |
| 4.7 Possíveis postos de trabalho.....                                                                         | 21 |
| 4.8 Ingresso no curso .....                                                                                   | 21 |
| 5 ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO.....                                                                          | 22 |
| 5.1 Organização didático pedagógica .....                                                                     | 22 |
| 5.2 Articulação Ensino Pesquisa e Extensão.....                                                               | 24 |
| 5.3 Metodologia.....                                                                                          | 24 |
| 5.4 Representação Gráfica do Perfil de Formação.....                                                          | 25 |
| 5.5 Certificações Intermediárias .....                                                                        | 27 |
| 5.6 Matriz Curricular.....                                                                                    | 28 |
| 5.7 Componentes curriculares .....                                                                            | 30 |
| 5.8 Atividades complementares.....                                                                            | 63 |
| 5.9 Avaliação do Processo Ensino Aprendizagem .....                                                           | 63 |
| 5.10 Trabalho de Curso .....                                                                                  | 64 |
| 5.11 Projeto integrador .....                                                                                 | 65 |
| 5.12 Estágios curricular e Acompanhamento do estágio.....                                                     | 65 |
| 5.13 Prática supervisionada nos serviços ou na indústria, e acompanhamento das práticas supervisionadas ..... | 68 |
| 5.14 Atendimento ao discente .....                                                                            | 68 |
| 5.15 Atividades de Tutoria (para cursos EAD) .....                                                            | 68 |
| 5.16 Critérios de aproveitamento de conhecimentos e experiências anteriores.....                              | 68 |
| 5.17 Avaliação do projeto do curso .....                                                                      | 69 |
| 5.18 Incentivo a pesquisa, a extensão e a produção científica e tecnológica .....                             | 70 |
| 5.19 Integração (rede pública/licenciatura, rede regional e SUS/saúde, empresas).....                         | 70 |
| 6. CORPO DOCENTE E TUTORIAL.....                                                                              | 71 |
| 6.1 Coordenador do Curso .....                                                                                | 71 |
| 6.2 Corpo Docente .....                                                                                       | 71 |
| 6.3 Corpo Administrativo .....                                                                                | 76 |
| 6.4 Núcleo Docente Estruturante .....                                                                         | 78 |
| 6.5 Colegiado do Curso .....                                                                                  | 79 |
| 7 INFRAESTRUTURA FÍSICA .....                                                                                 | 81 |
| 7.1 Instalações gerais e equipamentos .....                                                                   | 81 |
| 7.2 Sala de professores e salas de reuniões .....                                                             | 81 |
| 7.3 Salas de aula .....                                                                                       | 81 |

|                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 7.4 Polos de apoio presencial, se for o caso, ou estrutura multicampi (para cursos EAD) ..... | 81  |
| 7.5 Sala de tutoria (para cursos EAD) .....                                                   | 81  |
| 7.6 Suportes midiáticos (para cursos EAD) .....                                               | 82  |
| 7.7 Biblioteca .....                                                                          | 82  |
| 7.7.1 Instalações/espço físico.....                                                           | 82  |
| 7.7.2 Equipamentos .....                                                                      | 82  |
| 7.7.3 Mobília.....                                                                            | 82  |
| 7.7.4 Acervo bibliográfico.....                                                               | 82  |
| 7.7.5 Acesso dos alunos e equipamentos informática .....                                      | 82  |
| 7.8 Instalações e laboratórios de uso geral e especializados .....                            | 90  |
| 7.8.1 Laboratórios Especializados.....                                                        | 90  |
| 7.8.1.1 Laboratório de Hotelaria .....                                                        | 97  |
| 8.REFERÊNCIAS.....                                                                            | 101 |

## 1 DADOS DA IES

### 1.1 Mantenedora

**Nome da Mantenedora:** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina

**Endereço:** Rua 14 de julho

**Número:** 150

**Bairro:** Coqueiros

**Cidade:** Florianópolis

**Estado:** SC

**CEP:** 88075 - 010

**CNPJ:** 11.402.887/0001-60

**Telefone(s):** (48) 3877 9000

**Ato Legal:** Lei 11.892 de 29 de dezembro de 2008

**Endereço WEB:** www.ifsc.edu.br

**Reitor(a):** Maria Clara Kaschny Schneider

### 1.2 Mantida – Campus Florianópolis - Continente

**Nome da Mantida:** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina

**Endereço:** Rua 14 de julho

**Número:** 150

**Bairro:** Coqueiros

**Cidade:** Florianópolis

**Estado:** SC

**CEP:** 88075 - 010

**CNPJ:** 11.402.887/0001-60

**Telefone(s):** (48) 38778430

**Ato Legal:** Portaria nº 1490 de 24 de agosto de 2006.

**Endereço WEB:** www.ifsc.edu.br

**Diretor Geral(a):** Nelda Plentz de Oliveira

### 1.3 Nome do responsável/representante pelo projeto/oferta

| Comissão                      | Relação com o Curso                                                                 | Email                      |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Fabíola Martins dos Santos    | Docente do Curso<br>Coordenadora do Curso<br>Superior de Tecnologia em<br>Hotelaria | fabiola@ifsc.edu.br        |
| Carlos Alberto da Silva Mello | Docente do Curso                                                                    | carlos.mello@ifsc.edu.br   |
| Vinícius de Luca Filho        | Docente do Curso                                                                    | vinidelucca@ifsc.edu.br    |
| Pedro Raymundo                | Docente do Curso                                                                    | Pedro.raymundo@ifsc.edu.br |
| Tiago Savi Mondo              | Docente do Curso                                                                    | Tiago.mondo@ifsc.edu.br    |

### 1.3 Contextualização da IES

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC) foi criado pela Lei nº 11.892 de 29/12/2008. É uma Autarquia Federal, vinculada ao Ministério da Educação por meio da Secretaria da Educação Profissional e Tecnológica - SETEC, com CNPJ 11.402.887/0001-60, sediada em imóvel próprio, na Rua 14 de julho, 150, Enseada dos Marinheiros, Bairro Coqueiros, Florianópolis-SC. De acordo com a legislação de criação, a finalidade do IF-SC é formar e qualificar profissionais no âmbito da educação profissional técnica e tecnológica nos níveis fundamental, médio e superior, bem como ofertar cursos de licenciatura e de formação pedagógica, cursos de bacharelado e de pós-graduação lato e stricto sensu. Para isso, a instituição atua em diferentes níveis e modalidades de ensino, oferecendo cursos voltados à educação de jovens e adultos, de formação inicial e continuada, técnicos, de graduação e de pós-graduação. Assim, o IF-SC busca cumprir a sua missão de: “desenvolver e difundir conhecimento científico e tecnológico, formando indivíduos capacitados para o exercício da cidadania e da profissão e tem como visão de futuro consolidar-se como centro de excelência na educação profissional e tecnológica no Estado de Santa Catarina“. Isso já é uma realidade, pois nos quatro últimos anos (dados de 2012) o IF-SC alcançou, com base no IGC (Índice Geral de Cursos) , o melhor Centro Federal Universitário Federal do país. Por meio do Ensino a Distância, o IFSC ultrapassa os limites geográficos e oferece cursos técnicos, de graduação e pós-graduação em 33 polos de ensino em SC, RS, PR e SP. Nos últimos anos, em um processo de internacionalização, o IF-SC estabeleceu parcerias com instituições de ensino estrangeiras para intercâmbio de alunos e servidores.

Segundo o anuário de dados referentes à 2013, o IFSC teria cerca de 28.765 alunos distribuídos em 32 campi pelo estado de Santa Catarina, incluindo o Centro de Referência em Formação e EAD, além da Reitoria, atuando na oferta de educação tecnológica em todos os níveis e com a formação de educadores.

Em 1909, quando a sociedade passava da era do trabalho artesanal para o industrial, nascia em Florianópolis a Escola de Aprendizes Artífices, com o objetivo de proporcionar formação profissional aos filhos de classes socioeconômicas menos favorecidas. Ao longo dos anos, a instituição passa por sucessivas mudanças estruturais: Liceu Industrial de Florianópolis (1937); Escola Industrial de Florianópolis (1942); Escola Industrial Federal de Santa Catarina (1962); Escola Técnica Federal de Santa Catarina (1968). Com a transformação em CEFET (2002), suas atividades foram ampliadas e diversificadas, com a implantação de cursos de graduação tecnológica, de pós-graduação (especialização) e a realização de pesquisa e de extensão. Em 29/12/2008, a Lei nº 11.892 cria os Institutos Federais. A Comunidade do então CEFET-SC decide pela transformação em Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

Ampliam-se as ações e o compromisso com a inclusão social, investem-se mais recursos financeiros, amplia-se o quadro de pessoal, abrem-se novas oportunidades de acesso a programas de fomento à pesquisa, constitui-se um novo plano de carreira para os servidores, a autonomia financeira e didático-pedagógica se fortalece e assegura-se uma identidade para a Educação Profissional e Tecnológica. A instituição oferece educação profissional e tecnológica gratuita em todas as regiões de SC, contribuindo, assim, para o seu desenvolvimento socioeconômico e cultural. Consta nos objetivos da Instituição, contidos no PDI, “ministrar em nível de educação superior: a) cursos superiores de tecnologia visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia; b) cursos de licenciatura e programas especiais de formação pedagógica, com vistas à formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências e física e química , e para a educação profissional”.

O Campus Florianópolis-Continente (CFC) surge em 2006, ainda como Unidade Continente do então CEFET-SC. Além de ser a primeira escola federalizada no contexto de expansão da Rede Federal de educação profissional (federalização da Escola Catarinense de Gastronomia) o CFC é também o primeiro Campus exclusivamente voltado para o eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer (THL). Nesse sentido, destaca-se o pioneirismo da Instituição que, ao instalar essa unidade de ensino com sua oferta formativa baseada no referido eixo tecnológico, contribui para o fortalecimento da área, ainda em construção na Rede de Educação Profissional e Tecnológica.

O processo de expansão possibilitou à organização, novos desafios e perspectivas e fez com que o pensamento gestor se ampliasse.

As áreas de atuação dos IFSC estão delimitadas em eixos tecnológicos. Este Projeto Pedagógico de Curso se insere no eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer, voltado para as áreas de Turismo, Hotelaria, Eventos e Gastronomia.

A oferta de cursos gratuitos e de qualidade no eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer é um marco, pela localização deste campus – inserido em uma cidade turística, com expressiva oferta de emprego nos diversos setores turísticos. Sua importância não reside somente na necessidade de ofertar serviços turísticos de qualidade no âmbito do estado catarinense, mas também na missão de inserir o trabalhador melhor qualificado no mundo do trabalho.

A formação profissional no CFC está organizada em quatro itinerários formativos : gastronomia, eventos, hotelaria e turismo. Em cada itinerário, é disponibilizada ao público-alvo a continuidade de formação profissional associada à elevação de escolaridade. Até hoje o Campus tem se dedi-

cado, principalmente, à oferta de cursos Técnicos e de Formação Inicial e Continuada (FIC), consolidando a base do itinerário formativo.

Considerado hoje como ícone na formação profissional em Turismo, Hospitalidade e Lazer, o CFC tem se constituído em uma referência para o planejamento e implementação de novos cursos e laboratórios desse eixo na Rede Federal, contribuindo assim para o fortalecimento da atividade econômica do turismo no Brasil e para a melhoria na formação de profissionais para a área.

Seguindo a perspectiva de inclusão da classe trabalhadora, o CFC implementa ações que beneficiam o ingresso e a permanência do público alvo, como a aplicação de questionário socioeconômico para o ingresso nos cursos de qualificação, o acompanhamento pedagógico dos alunos e a assistência estudantil. Iniciativas como o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA), realizado em parceria com municípios e com o Estado Catarinense; o Programa de Certificação Profissional e Formação Inicial e Continuada (CERTIFIC) para os perfis de auxiliar de cozinha, garçom, padeiro, camareira e guia de turismo; e a oferta de cursos em outros municípios - via extensão – buscando atingir um público carente de oportunidades de formação profissional, são também exemplos.

O Campus tem sido também palco para a construção de parcerias com atores da área de turismo e de eventos como o Conselho Municipal de Turismo, o Grupo Gestor dos 65 Destinos Indutores de Turismo, a Via Gastronômica de Coqueiros, a Associação Comercial e Industrial de Florianópolis (ACIF); para a incubação da Associação de Condutores Ambientais e Culturais (UATAPI), construída nos moldes da economia solidária; assim como para o intercâmbio com a França, através do estágio de professores e alunos dos itinerários de hotelaria, gastronomia e turismo dos dois países, e da recepção de alunos de intercâmbio canadenses.

Atualmente a escola conta com um efetivo que se aproxima de 100 servidores, sendo 35 técnico-administrativos e 55 professores que atendem a um universo de mais de 1.000 alunos matriculados em cursos presenciais e a distância. São ofertados os cursos técnicos subsequentes de Hospedagem, Gastronomia, Panificação e Confeitaria, Guia de Turismo e Eventos, além de uma diversidade de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), entre os quais: Condutor Cultural, Condutor Ambiental, Cerimonialista e Mestre de Cerimônia, Recepcionista de Eventos, Organização de Eventos Sociais, Operações Básicas em Cozinha, Operações Básicas em Panificação e Confeitaria; Serviços de Vinhos, Coquetelaria, Gestão de Empreendimentos em A e B, Espanhol para o Turismo, Inglês para o Turismo e LIBRAS.

O itinerário da área de Hotelaria surgiu juntamente com o *Campus*, sendo o curso Técnico em Hospedagem o primeiro curso ofertado pelo CFC, em março de 2007. O itinerário Gastronomia iniciou em 2007, com densa oferta de cursos de FIC e de técnicos. Quanto aos cursos técnicos, o Campus ofertou ao longo da sua história diversas turmas dos cursos de Cozinha, de Serviços de Restaurante e Bar e de Panificação (transformado em 2009, com sucesso, em Panificação e Confeitaria).

Ao longo de quase seis anos de sua intensa história o CFC consolida-se como referência no eixo THL, tendo percorrido uma trajetória que lhe permitiu gradativamente obter novas conquistas. A oferta inicial de cursos FIC e técnicos, sequencialmente, possibilitaram o fortalecimento do Campus de forma a atingir a maturidade necessária para a oferta de cursos de graduação, em um processo gradual de verticalização, como é o caso do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria proposto no presente projeto.

A instalação do Campus Florianópolis-Continente, como Instituto Federal de Santa Catarina, é um marco para o eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer. Primeiro, pelo contexto geográfico no qual se encontra – instalada em uma cidade turística, com expressiva oferta, tanto no setor hoteleiro, como nos setores de eventos e gastronômico. Esse Campus, portanto, tem como objetivos iniciais a qualificação e/ou formação técnica dos trabalhadores que já exercem funções relacionadas aos setores de alimentos e bebidas, hospedagem, eventos e turismo, que exercem seu trabalho sem formação, ou com formação parcial.

O turismo hoje é um dos principais atores na economia mundial, situando-se entre os três maiores geradores de riqueza, só perdendo para a indústria de armamentos e de petróleo. (WTTC, 2009). Dentro da ampla gama de elementos do setor turístico, os empreendimentos de hospedagem (hotéis, pousadas, resorts, etc.) têm papel fundamental para o desenvolvimento do setor. Barreto (2007) menciona que a hotelaria nasceu como um elemento complementar do turismo. A partir do século XII as hospedarias já eram vistas nas estradas europeias e aos poucos os países como França e Inglaterra implantavam leis para regulamentar a atividade.

Corroborando com o autor, Campos e Gonçalves (1998) defendem que os meios de hospedagem são fundamentais na viabilização da atividade turística e a falta deles pode fazer com que uma região com grande potencial turístico não se desenvolva. Os meios de hospedagem agem no mercado do turismo recebendo clientes/hóspedes e a eles oferecem além do serviço de hospedagem, serviços complementares como o de lazer, alimentação, passeios, estacionamento, internet, entre outros (MONDO, 2010).



No que diz respeito à região de Florianópolis, de acordo com Santos (2005), depois dos anos de 1970 percebe-se uma nova fase para história da capital com um crescimento vertiginoso no número de hotéis, sendo que o número de unidades habitacionais aumenta de 547 em 1960 para 1019 em 1980. Esta curva ascendente prossegue de 1990 a 2005 quando são instalados na capital onze novos hotéis e o número de unidades habitacionais sobe para 1474 (1990), para 2126 (2005). Ainda de acordo com o IBGE (2011) a cidade possui atualmente 254 meios de hospedagem com mais de 20 mil leitos.

A partir deste contexto, o Campus Florianópolis-Continente do Instituto Federal de Santa Catarina apresenta o Projeto Pedagógico do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, com o intuito de atender à demanda potencial de meios de hospedagem da região para capacitação, formação e possível elevação da qualidade dos serviços hoteleiros prestados através de um curso superior torna-se diferencial no Sul do país, onde cursos públicos superiores em hotelaria existem somente no Paraná e Rio Grande do Sul. Dessa forma, acredita-se que o IFSC, através da oferta do Curso de Tecnologia em Hotelaria, continua cumprindo sua finalidade social de formar e qualificar profissionais no âmbito da educação profissional e tecnológica, contemplando mais um nível/modalidade de ensino, auxiliando no desenvolvimento dos diversos setores da economia, em estreita articulação com os setores produtivos e a sociedade, especialmente de abrangência local e regional, oferecendo mecanismos para a educação continuada.

## 2 DADOS DO CURSO

### 2.1 Nome do curso

Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.

### 2.2 Modalidade

Presencial.

### 2.3 Eixo/Área

Turismo, Hospitalidade e Lazer, conforme Parecer CNE/CEB 03/2012.

### 2.4 Carga horária e Periodicidade

| Carga Horária Total | Periodicidade |
|---------------------|---------------|
| 2.272 horas         | Anual         |

### 2.5 Integralização

| Prazo MÍNIMO para conclusão do curso | Prazo MÁXIMO para conclusão do curso |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 6 (seis) semestres                   | 100%<br>12 (doze) semestres          |

### 2.6 Requisitos Legais

A legislação educacional pertinente ao curso é a Lei 9.394 de 20 de dezembro de 1996 que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional e nos termos do art. 71, § 1º e 2º, do Decreto 5.773, de 2006 que dispõe sobre a adequação da denominação dos cursos superiores de tecnologia ao Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia.

O curso foi elaborado à luz do Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia do Ministério da Educação (MEC) que estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Tecnológico.

### 2.7 Dados para preenchimento do diploma

| Nome do Curso                             | Titulação              | Legislação Específica | Carga Horária do Curso |
|-------------------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria | Tecnólogo em Hotelaria | Não se aplica         | 2.272 horas            |

### 3. DADOS DA OFERTA

#### 3.1 Quadro Resumo

| <b>Periodicidade da Oferta</b> | <b>Turnos</b> | <b>Nº de Vagas discente por turma</b> | <b>Total de Vagas Anuais</b> |
|--------------------------------|---------------|---------------------------------------|------------------------------|
| Anual                          | Matutino      | 40 (quarenta)                         | 40 (quarenta)                |

#### 4. ASPECTOS GERAIS DO PROJETO PEDAGÓGICO

##### 4.1 Justificativa do curso

De acordo com o WTTC (2010), o Brasil aparece em 13º lugar no ranking de países turísticos, que leva em conta vários indicadores do setor como, importância do turismo para o PIB, geração de empregos, divisas geradas por turistas internacionais e investimentos públicos e privados.

Os dados do WTTC reforçam a imagem internacional que o país tem hoje. O mundo o vê como um dos mais promissores, pelo bom desempenho da economia, pelos investimentos que acontecem para a Copa e as Olimpíadas, e pelo grande potencial de desenvolvimento que tem o turismo, tanto doméstico quanto internacional (MTur, 2010)

O Brasil ainda está entre os 10 primeiros países que devem produzir o maior volume em termos absolutos de PIB do turismo em 2012 (10º lugar); na geração de empregos (diretos e indiretos) do setor (7º); na geração de empregos diretos no setor (5º); na rapidez de crescimento dos investimentos no setor (5º) (WTTC, 2010; MTUR, 2010).

Os dados da EMBRATUR (2009) reforçam tal fato. A variação de crescimento de vôos internacionais nos aeroportos Brasileiros foi de 7,89% entre os anos de 2006 e 2007, demonstrando o crescimento do setor. (EMBRATUR, 2008).

Os principais continentes emissores, segundo EMBRATUR (2008) são da América do Sul e Europa com quase 2 milhões de turistas por ano cada, seguidos da América do Norte (cerca de 850 mil chegadas) e África (80 mil chegadas). O Oriente Médio e a Ásia chamam atenção pelo crescimento acima da média.

O Ministério do Turismo Brasileiro, através do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) realizam anualmente estudos relativos à demanda internacional no país. No tocante aos meios de hospedagem, a pesquisa de 2005-2007 mostrou que 60,7% dos turistas utilizaram-se de meios de hospedagem para o serviço de alojamento em suas viagens. Destaca como principais emissores Argentina, Estados Unidos, Portugal, Itália, Chile, Alemanha, França, Uruguai e Espanha (EMBRATUR, 2009).

Em Santa Catarina, de acordo com a SANTUR (2009) o movimento de turistas nos meses de alta temporada (janeiro e fevereiro) foi de aproximadamente 4,5 milhões em 2009, tendo um crescimento de 8% com relação à 2007. Em 2011, a ocupação média em alta temporada ficou em 85%.

A ABIH-SC realizou uma pesquisa em 2008 para inventariar os meios de hospedagem do Estado. Concluiu que existem aproximadamente 2.750 meios de hospedagem, somando um total de 110.000 Unidades Habitacionais (UH's) e 275.000 leitos. De acordo com a Associação, 40% dos meios de hospedagem são pousadas e pequenos hotéis, 54% hotéis de médio porte e 6% hotéis de grande porte, que possuem mais de 80 UH's (ABIH, 2008).

O setor hoteleiro gera cerca de 220 mil empregos em Santa Catarina, sendo 55 mil empregos diretos e 165 mil indiretos (ABIH, 2008).

Cabe destacar que MTUR (Brasil, 2011) registra a ascensão de Florianópolis no ranking dos destinos turísticos brasileiros, em relação à demanda internacional que visitou o Brasil por motivo de lazer. Em 2004, Florianópolis ocupava a 5ª posição no ranking, atrás do Rio de Janeiro, Foz do Iguaçu, São Paulo e Salvador. Já no ano de 2005, Florianópolis passou a ocupar a 4ª posição, a frente de Salvador e, em 2006, Florianópolis apareceu na 3ª posição, a frente também de São Paulo, posição que o município vem mantendo desde então com participação de mercado de 15,3%, ficando atrás somente do Rio de Janeiro (30,2%) e Foz do Iguaçu (16,1%). Os turistas visitantes de Florianópolis utilizam-se dos meios de hospedagem na proporção de 56,2% (BRASIL, 2011).

A partir do exposto, verifica-se que o destino turístico “Florianópolis” figura entre os principais do país. Tal fato remete à necessidade de prestação de serviços de qualidade, bem como de estrutura qualificada para receber turistas nacionais e internacionais. Por isso, a realização de um curso de tecnologia em hotelaria se justifica pelo fato de promover a qualificação profissional de trabalhadores no âmbito não somente da operação dos serviços hoteleiros, mas na sua concepção, análise e implementação.

De acordo com o Ministério do Turismo, em um cenário de crescimento acelerado e de ganhos de competitividade, o mercado interno poderá alcançar, no ano de 2014, o patamar dos 500 milhões de postos de trabalho nas atividades características do turismo, com 35,4 mil estabelecimentos hoteleiros, 78 milhões de desembarques domésticos e sete milhões de turistas estrangeiros, com impacto de US\$ 9 bilhões em divisas internacionais (BRASIL, 2011).

Sobre o crescimento do mercado de turismo no Brasil e em Florianópolis, percebe-se que o setor vem trabalhando para a melhoria nos próximos anos. Declarações, na mídia especializada, de expectativas extremamente favoráveis por parte de analistas, investidores e profissionais do turismo, anúncios de novos investimentos e o correspondente aumento das consultas de empresas do ramo hoteleiro ao BNDES anunciam excelentes perspectivas e ratificam a trajetória

de crescimento esperada. (IBGE, 2011).

Além disso, a disponibilidade de unidades habitacionais nas redes hoteleiras das cidades turísticas do Brasil tem atraído a atenção do setor. O Ministério do Turismo acenou recentemente com a expectativa de investimentos privados de R\$ 8 bilhões na hotelaria brasileira nos próximos quatro anos, o que sugere aumento das possibilidades de renda e emprego e consequente necessidade de qualificação profissional (BRASIL, 2011).

Assim, verifica-se que a qualificação profissional está diretamente ligada com o avanço da economia. Tal fato é corroborado pela análise econômica brasileira dos últimos 10 anos, onde ocorreu crescimento da economia e também aumento da oferta de qualificação profissional.

O Estado de Santa Catarina é composto por 295 municípios sendo que estes estão agrupados em 36 Secretarias de Desenvolvimento Regional - SDR, em dez regiões turísticas, 20 associações de municípios (microrregiões) e seis mesorregiões. Cada região turística faz parte do programa de Regionalização do Ministério do Turismo. Tal divisão ocorreu a partir de aspectos territoriais, culturais e mercadológicos relacionados com a segmentação turística. O quadro abaixo apresenta a composição das regiões turísticas de acordo com as microrregiões.

| Regiões Turísticas        | Microrregiões                               |
|---------------------------|---------------------------------------------|
| 1. Caminho dos Príncipes  | Joinville e São Bento do Sul                |
| 2. Vale do Contestado:    | Concórdia, Joaçaba, Canoinhas e Curitibanos |
| 3. Grande Oeste:          | Chapecó e Xanxerê                           |
| 4. Costa Verde e Mar:     | Itajaí                                      |
| 5. Vale Europeu:          | Blumenau, Rio do Sul, Tijucas e Ituporanga. |
| 6. Grande Florianópolis:  | Florianópolis e Tabuleiro                   |
| 7. Encantos do Sul        | Criciúma e Tubarão                          |
| 8. Caminho dos Cânions:   | Araranguá                                   |
| 9. Serra Catarinense:     | Lages                                       |
| 10. Caminhos da Fronteira | Dionísio Cerqueira, São Miguel do Oeste     |

Fonte: Elaborado pelos autores do projeto, em 2014.

O Estado de Santa Catarina recebe milhões de turistas a cada ano e sua demanda real tem crescido cada vez mais, conforme demonstra no quadro baixo:

| Origem       | 2005      | 2006      | 2007      | 2008      | %crescimento de 2005 a 2008 |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|
| Nacionais    | 2.570.651 | 2.937.561 | 3.539.198 | 3.794.388 | 47,60%                      |
| Estrangeiros | 202.211   | 211.782   | 468.954   | 509.035   | 151,73%                     |
|              | 2.772.862 | 3.149.343 | 4.008.152 | 4.303.423 | 55,20%                      |

Fonte: EMBRATUR (2010). Elaborado pelos autores do projeto, em 2012.

No ano 2008, o Estado de Santa Catarina conta com 2.402 empresas cadastradas no setor de hospedagem que são responsáveis pela geração 14.680 empregos (SEBRAE-SC, 2010), conforme a demonstra no quadro abaixo:

| Regiões                  | Hotelaria |         | Alimentação |         | Outros serviços turísticos |         | Total   |         |
|--------------------------|-----------|---------|-------------|---------|----------------------------|---------|---------|---------|
|                          | Empresa   | Emprego | Empresa     | Emprego | Empresa                    | Emprego | Empresa | Emprego |
| Região Norte             | 323       | 1517    | 4821        | 8675    | 313                        | 492     | 5.457   | 10.684  |
| Região do Vale do Itajaí | 727       | 4971    | 6428        | 13485   | 578                        | 890     | 7.733   | 19.346  |
| Região de Florianópolis  | 610       | 4296    | 4225        | 14869   | 785                        | 1964    | 5.620   | 21.129  |
| Região Sul               | 283       | 1574    | 2326        | 3909    | 214                        | 328     | 2.823   | 5.811   |
| Região Serrana           | 125       | 549     | 1165        | 1804    | 61                         | 60      | 1.351   | 2.413   |
| Região Oeste             | 334       | 1773    | 5119        | 4323    | 263                        | 216     | 5.716   | 6.312   |
| Santa Catarina           | 2402      | 14680   | 24084       | 47065   | 2214                       | 3950    | 28.700  | 65.695  |

Fonte: Resultados elaborados pelo SEBRAE-SC a partir de dados do MTE e RAIS de 2008.

Constata-se que as regiões do Vale do Itajaí e de Florianópolis concentram-se o número maior de estabelecimentos de hoteleiros e as duas regiões geram 9.267 empregos formais, o que representa cerca de 60% dos empregos gerados em todo o Estado de Santa Catarina.

O turismo se caracteriza como importante atividade de integração sociocultural, promovendo o intercâmbio de diferentes culturas e o estreitamento das relações entre as sociedades, com relevantes contribuições para a geração de renda e emprego. Através do turismo, o país ou região divulga suas paisagens, tradições, gastronomia, hábitos, modos de vida, sua cultura geral, contribuindo para a preservação dos patrimônios arquitetônicos e ambientais, bem como para a difusão de sua imagem, em níveis internacionais e intranacional. O turismo, assim, gera um

círculo virtuoso e contribui para o desenvolvimento sustentável (IBGE, 2011).

Em Santa Catarina, destaca-se ainda a presença de Grupos Nacionais e Internacionais do Setor de Turismo tais como: STB, CI, ACCOR, Bristol, Deville, Slaviero, Hertz, Localiza, Movida, Pizza Hut, McDonald's, Bob's, Habib's, entre outros, que fortalecem a imagem do Estado como importante destinação turística em âmbito nacional e internacional.

O crescimento esperado da demanda turística, como o que está acontecendo na capital catarinense, segundo o IBGE (2011) exige uma estrutura compatível com essa demanda, em especial, no que concerne à melhoria dos serviços turísticos, que abrangem os transportes, locadoras de automóveis, agências de viagens e serviços de hospedagem e alimentação.

É possível afirmar ainda, que os serviços de hospedagem estão no último elo da cadeia de serviços turísticos e configuram-se como um dos mais importantes, pois representam a base de permanência temporária do turista, que, de uma forma geral, busca encontrar a extensão de sua residência, ou seja, serviços que reproduzam o mesmo padrão de conforto de sua residência habitual (IBGE, 2011). Neste ponto verifica-se a importância da qualificação profissional em gestão e operação de serviços hoteleiros, perfil profissional do egresso do curso aqui discutido.

#### **4.2 Justificativa da oferta do curso**

O Instituto Federal de Santa Catarina possui papel importante dentro do contexto turístico da cidade de Florianópolis. O Campus Florianópolis-Continente é ícone na oferta de cursos do eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer. Dentro do itinerário formativo do Campus, o curso de Tecnologia em Hotelaria surge na perspectiva de contribuir para o desenvolvimento dos meios de hospedagem da região. Além disso, o IFSC possui participação no Grupo Gestor da cidade, onde o turismo é discutido e ações estratégicas propostas. Cabe apontar que as regiões do Vale do Itajaí e da Grande Florianópolis são as que concentram um número maior de empresas hoteleiras no Estado de Santa Catarina, especialmente na capital catarinense.

De acordo com a pesquisa de competitividade turística realizada pela parceria entre Ministério do Turismo e FGV, Florianópolis obteve um crescimento de 13,5% no quesito "Serviços e equipamentos turísticos" de 2008 a 2010. Tal fato levanta a discussão de que ainda é necessária a qualificação da mão de obra em serviços e equipamentos turísticos em Florianópolis. O índice de competitividade de 75,9 (máximo de 100), alcançado em 2010 pela cidade é considerado dentro da média dos 65 destinos indutores do turismo no país, desta forma, passível de melhoria (BRASIL, 2011).



Um exemplo do fato da necessidade de qualificação de trabalhadores pode ser a avaliação que a Federação Internacional de Handebol fez da hotelaria da cidade para o Mundial de Handebol Feminino que seria realizado em 2011. De acordo com a IHF (2011), a hotelaria da cidade necessitava de melhoria nos serviços prestados, estrutura de unidades habitacionais e de atendimento a turistas internacionais. O evento foi realizado em São Paulo por Florianópolis não atender às demandas da Instituição.

Através deste exemplo percebe-se que Florianópolis possui estrutura e trabalhadores no turismo, mas que de certa forma falta qualificação da mão de obra e incentivo à melhoria desta estrutura, questões que o curso de tecnologia em hotelaria poderá fomentar. Tal fato se intensifica quando, segundo o Dieese (2008) a maior parcela da força de trabalho formalizada da atividade de Turismo e Hospitalidade de Florianópolis possui o ensino médio completo. Isso revela que o aumento dos anos de estudo da população do país nas últimas décadas tem se manifestado no ramo (DIEESE, 2008) e a justificativa de oferta de um curso superior na área.

Em pesquisa realizada por Professores do Campus Florianópolis-Continente do IFSC constatou-se também que há a necessidade de qualificação profissional para as Governantas que atuam em empreendimentos hoteleiros em Florianópolis. Das pesquisadas, 45% possuem ensino médio completo e diante das exigências operacionais e administrativas do cargo, torna-se importante o investimento em formação específica na área. Além disso, 61% das governantas apontaram que não realizam o planejamento orçamentário, o processo de compras dos produtos, materiais e equipamentos do setor e o gerenciamento dos custos operacionais; 30% das investigadas colocam não possuir autonomia para decidir sobre a necessidade da realização de admissão e demissão de seus subordinados. Pode-se afirmar que as atribuições administrativas do cargo de Governanta não são comuns nos hotéis pesquisados. Esse fato deve-se, provavelmente, pela falta de conhecimento das profissionais sobre a gestão financeira, de processos e de pessoas, competências estas compreendidas na proposta pedagógica do curso aqui referido.

O Plano de Desenvolvimento Sustentável de Florianópolis (2011) aborda ações estratégicas que devem ser operacionalizadas nos próximos 5 anos para melhoria do Sistema de Turismo da cidade. Dentre elas, identifica-se duas que justificam a abertura e realização do curso de tecnologia em hotelaria: a) fomento e promoção da capacitação profissional para inserção econômica no setor turístico e b) estímulo a política de valorização profissional, inclusive salarial, para trabalhadores de turismo e hospitalidade.

Este plano, ainda identifica alguns pontos fundamentais no que diz respeito a educação profissional como indutora do desenvolvimento turístico. De acordo com o documento, elaborado a partir de pesquisas realizadas em 2011, a capacitação e qualificação profissional e empresarial continuada são fatores fundamentais para o desenvolvimento do turismo em Florianópolis e para tanto as seguintes ações estratégicas serão adotadas:

- a) A municipalidade, por recursos próprios ou de terceiros, promoverá a oferta permanente e adequada de programas de capacitação de mão de obra para as atividades turísticas;
- b) Estimular a criação de cursos e treinamentos específicos para colaboradores de empresas turísticas;
- c) Estimular as instituições de ensino no processo de capacitação técnica da mão de obra local, envolvida direta e indiretamente na atividade turística;
- d) Desenvolver programas de educação ambiental e iniciação ao turismo e suas potencialidades no ensino fundamental;
- e) Fomentar a criação de grupos técnicos para orientação e capacitação dos prestadores de serviço das micro e pequenas empresas do setor;
- f) Incentivar e fomentar o empreendedorismo no turismo através de oficinas, cursos e eventos;
- g) Estimular às empresas para a adoção de programas permanentes de educação continuada em serviços e melhoria da qualidade;
- h) Criar mecanismos de valorização diferenciada às empresas do setor turístico detentoras de certificados reconhecidos de qualidade e classificação.

Um curso de Tecnologia em Hotelaria iria promover diversos destes pontos contemplados no Plano de Desenvolvimento Turístico da cidade.

A oferta do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria pode se justificar pelo crescimento da oferta e demanda turística em Santa Catarina e a recorrente necessidade de qualificação profissional. Os cursos técnicos disponíveis estão qualificando profissionais para as operações hoteleiras. Verifica-se a necessidade de cursos de tecnologia em hotelaria diante do crescimento da oferta de meios de hospedagem de turismo, para que seja possível a qualificação de profissionais para atuarem não somente para operacionalização de serviços hoteleiros, mas também na gestão e concepção destes empreendimentos.

### 4.3 Objetivos do curso

#### 4.3.1 Objetivo Geral

Formar gestores hoteleiros com competência e habilidades para administração operacional dos meios de hospedagem de turismo, com visão crítica e empreendedora, aptos para concepção, gestão e supervisão operacional dos serviços hoteleiros, para a prestação de serviços de assessoria técnica e/ou consultoria e para pesquisa na hotelaria.

#### 4.3.2 Objetivos Específicos

- Formar e atualizar com novas tecnologias de trabalho, gestores, supervisores e coordenadores hoteleiros para atuarem na gestão operacional dos meios de hospedagem de turismo;
- Desenvolver capacidades para função de gestor, supervisor e coordenador da administração econômica, financeira, comercial e operacional dos serviços hoteleiros;
- Desenvolver as características profissionais para empreender e analisar o mercado hoteleiro;
- Formar trabalhadores com atitudes proativas para o diagnóstico e gerenciamento dos problemas e criação de soluções, voltados para os resultados econômicos, financeiros e de satisfação dos clientes;
- Orientar para o desenvolvimento da sua responsabilidade social e ambiental nos meios de hospedagem de turismo.

### 4.4 Perfil Profissional do Egresso

O perfil do egresso do Tecnólogo em Hoteleira do IFSC Campus Florianópolis-Continente está coerente com a justificativa e os objetivos do curso, além de atender as diretrizes curriculares dos cursos de tecnologia e às necessidades atuais do mercado.

Atendendo ao catálogo nacional de cursos superiores do MEC, o egresso estará apto para o planejamento e a operacionalização de espaços, equipes e atividades nos diversos departamentos de hotéis, resorts, flats, spas, estâncias e complexos turísticos são as atividades do tecnólogo em Hotelaria. Ele coordena desde serviços de limpeza, arrumação e ornamentação das unidades habitacionais, salão de refeições, áreas externas e internas, cozinha, até aspectos de gerenciamento, como contratação, orientação e supervisão de funcionários, organização da infraestrutura e instalações do estabelecimento. Este profissional pode ainda auxiliar na

montagem de novos empreendimentos hoteleiros, definindo planos de marketing e estabelecendo relações com empresários e autoridades locais.

#### **4.5 Competências profissionais**

- Identificar no sistema turístico e nas interações com o mercado hoteleiro o contexto ambiental, social e econômico nas escalas local, regional, nacional e internacional;
- Realizar uma comunicação oral e escrita eficiente e eficaz, utilizando corretamente os termos técnicos e usuais do turismo e da hotelaria com base nos conceitos da hospitalidade e do bem receber;
- Dimensionar serviços, tarefas e pessoas de acordo com a categoria de serviços e tipo de estabelecimento hoteleiro;
- Planejar e executar as operações técnicas de todos os setores de um meio de hospedagem de turismo, entre os quais, recepção, reservas, governança, alimentos e bebidas e eventos, respeitando as normas de segurança do trabalho e de higiene;
- Gerir, com responsabilidade social e ambiental, a operação hoteleira, criando rotinas, fluxos, processos e controles operacionais de todos os setores e departamentos de um hotel desde a sua concepção, planejamento, implantação, operacionalização, comercialização e avaliação.
- Aplicar os conceitos de empreendedorismo no contexto da operação e na concepção de um novo negócio ou serviço na hotelaria
- Desenvolver ferramentas administrativas de um meio de hospedagem, no que se refere à gestão: financeira, de pessoas, de materiais, estratégica, controladoria e de marketing, com sustentabilidade respeitando os preceitos da ética profissional.

#### **4.6 Áreas de atuação**

O egresso do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria estará apto a atuar:

- Meios de Hospedagem de Turismo;
- Outras áreas de atuação são consideradas como: Cruzeiros Marítimos, Fluviais e Empresas Ferroviárias;
- Academia / Pesquisa – Instituições e Núcleos de Ensino e Pesquisa, público ou privados;
- Empresas de Assessoria e/ou Consultoria Técnica;
- Meios de Comunicação Especializados no segmento de Hotelaria e Alimentos e Bebidas.

#### **4.7 Possíveis postos de trabalho**

Gerência Operacional ou de Hospedagem; Governante de Hotel; Coordenação ou Supervisão de Andares; Gerência ou Chefia ou Coordenação de Recepção; Concierge; Guest Service; Gerência ou Coordenação ou Supervisão de Alimentos e Bebidas; Gerência ou Coordenação ou Supervisão Administrativa Financeira; Gerência ou Coordenação ou Supervisão Comercial; Coordenação ou Supervisão de Reservas; Promotor de Vendas; Executivo de Contas; Gerência ou Coordenação ou Supervisão de Recursos Humanos, entre outros.

#### **4.8 Ingressos no curso**

A forma de ingresso de alunos para o Curso Superior de Tecnologia em Hoteleira dar-se-á através de processo seletivo do tipo vestibular, atendendo ao Plano de Inclusão e aos editais do Departamento de Ingresso do IF-SC. O curso será ofertado para todos os candidatos que tenham concluído, no mínimo, o Ensino Médio.

A forma de ingresso dar-se-á anualmente através de exame vestibular ou ENEM, de acordo com os critérios utilizados pelo DEING-IFSC. As especificações do concurso para ingresso no curso serão apresentadas nos editais e nos manuais do candidato.

## 5 ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

### 5.1 Organização didático pedagógica

O curso Superior de Tecnologia em Hoteleira está organizado por um conjunto de competências a serem desenvolvidas em seis semestres de 360 horas cada e atenderá ao disposto no Regimento Didático-Pedagógico (RDP) que é o documento único de gestão do processo educacional que estabelece as normas referentes aos processos didáticos e pedagógicos desenvolvidos por todos os Campus do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC).

O regime de matrícula é por componente curricular (matrícula por disciplina), na qual um conjunto de componentes curriculares é escolhido pelo aluno a cada semestre letivo. Entende-se por componente curricular como disciplina e demais atividades acadêmicas (estágio e TCC) constantes na matriz curricular do curso.

A matrícula por componente curricular possibilita a aplicação de metodologias como a Educação por Competência, onde um conjunto de competências é desenvolvido ao longo de um período letivo, cuja interdisciplinaridade permite a certificação parcial e uma contextualização mais efetiva do processo educativo.

O acadêmico que for aprovado em todos os componentes curriculares do semestre deverá matricular-se nas disciplinas da fase subsequente. Para o caso de reprovação em algum componente curricular/ disciplina, o estudante deverá privilegiar a matrícula na disciplina pendente (sempre que possível), assim como, nas demais disciplinas desde que não haja pré-requisitos para o componente curricular pendente.

Sobre as disciplinas pendentes poderá o aluno se matricular, desde que se atendam as seguintes condições: i) disponibilidade de vagas da disciplina, ii) compatibilidade de horários entre as disciplinas pendentes, e os componentes curriculares da fase seguinte; iii) respeito aos pré-requisitos para a disciplina desejada.

Para os casos de reprovação em alguma disciplina, considerando o espaço físico existente e a carga horária disponível do quadro docente, poderá se criar uma turma especial no contra turno do curso para conclusão de componentes curriculares pendentes, desde que o número de discentes interessados na matrícula for igual ou maior que cinco. Para os componentes curriculares que não desenvolvam habilidades práticas, caso o número de discentes tenha sido inferior a cinco, a critério da Coordenação do Curso, o aluno poderá cursar a disciplina na

modalidade semipresencial. Nesta modalidade o aluno terá aulas presenciais e a distância por meio de estudos dirigidos direcionados por professor específico da área. O estudo dirigido é uma estratégia de ensino, onde o professor serve de orientador e facilitador da aprendizagem e o aluno com o seu acompanhamento direto faz a resolução as tarefas pré-determinadas.

O curso Superior de Tecnologia em Hotelaria possui periodicidade semestral, mas com oferta de ingresso anual e o horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, no período matutino das 08h 00min às 12h00 min. A composição e a organização de turmas considerará a otimização dos espaços físicos, a carga horária disponível do quadro docente e a infraestrutura, além dos critérios pedagógicos e da legislação pertinente. O curso Superior de Tecnologia em Hotelaria observará em regra definido pelo CONSUP, a quantidade de 40 (quarenta) alunos, podendo ser divididas em duas turmas de 20 (vinte) alunos para as aulas práticas em laboratório.

A formação do conhecimento passará pela integração da teoria e da prática em laboratório, além do estágio supervisionado obrigatório em serviços de hotelaria, respeitando os horários planejados pelas instituições para melhor aprendizado do discente.

A parte prática dos componentes curriculares será ministrada nos laboratórios existentes no campus Florianópolis- Continente e no Laboratório de Hotelaria extra campus. O campus Florianópolis-Continente possui um contrato de locação localizado a 15 minutos do Campus Florianópolis-Continente, que possibilita a realização de aulas práticas no contexto de uma situação real da operação hoteleira. São disponibilizadas pelo hotel 10 Unidades Habitacionais, acesso aos setores de Recepção, Rouparia e Lavanderia e uma sala de eventos equipada com cadeiras e projetor multimídia, além de produtos e equipamentos para realização das práticas. Destaca-se que as aulas práticas, realizadas em meios de hospedagem em operação, proporcionam a realização de um trabalho integrado por meio do desenvolvimento de competências que visam atingir a qualificação necessária do sujeito para o seu exercício profissional. Os alunos conseguem relacionar os conhecimentos técnicos aprendidos em sala de aula com a realidade operacional vivenciada na empresa, permitindo catalisar o ensino e a aprendizagem.

Para realização de visitas técnicas e estágios em estabelecimentos hoteleiros da região, entre os quais, cita-se: Intercity Premium Florianópolis; Ibis Florianópolis; Ibis São José; Baía Norte Palace Hotel; Hotel Castelmara; Slaviero Via Catarina; Mercure Centro; Kennedy Executive e entre outros.

O projeto de ampliação do Campus Florianópolis-Continente prevê a construção de um Laboratório de Hospedagem/Governança, que são espaços de sala equipados com uma Unidade

Habitacional Modelo e uma Recepção Modelo. Sobre a infraestrutura dos laboratórios futuros estará descrita adiante neste projeto.

## **5.2 Articulação Ensino Pesquisa e Extensão**

A articulação, no curso Superior de Tecnologia em Hotelaria se dará através de trabalhos inter e multidisciplinares que possibilitem a integração das unidades curriculares do curso, que envolvam a participação do corpo docente, discente e comunidade externa. As atividades de extensão possibilitam desenvolver a integração entre a teoria e a prática por meio da organização e/ou participação em eventos que envolvam o curso e a comunidade externa ou ainda, pelo desenvolvimento de pesquisas de campo orientadas pelos docentes do curso.

O curso prevê 10% da carga horária dos seus componentes curriculares poderão ser direcionadas para projetos e ou para ações de extensão com envolvimento de alunos, professores e comunidade.

Para realizar a articulação ensino, pesquisa e extensão, o comportamento investigativo é importante ser trabalhado com os alunos, tanto nas atividades realizadas em sala de aula, como fora dela. Nesse sentido, o curso prevê a participação em editais de pesquisa e/ou extensão promovidos internamente pela instituição ou por outras instituições; a participação em eventos técnicos e científicos do corpo docente juntamente com os alunos e ainda, o desenvolvimento de atividades de extensão, de caráter investigativo, por meio de Visitas Técnicas em empreendimentos hoteleiros, que possam diagnosticar e apontar a resolução de problemas.

A partir da realização de atividades extensionistas orientadas pelo corpo docente os alunos terão a oportunidade de exercitarem os conhecimentos e as habilidades apreendidas no curso, assim como a possibilidade de vivenciarem as experiências singulares no decorrer do processo de formação, tornando-os mais aptos para o enfrentamento da vida profissional.

## **5.3 Metodologia**

A Proposta Pedagógica para o desenvolvimento da metodologia educacional das competências por componentes curriculares deve prever não só a articulação entre as bases tecnológicas como também o desenvolvimento da interdisciplinaridade entre as disciplinas do curso. Assim, a comunicação e a complementaridade entre as fases do curso deverão ocorrer continuamente.

Nas disciplinas de Língua Inglesa Aplicada (1 e 2), as atividades poderão ser desenvolvidas com a

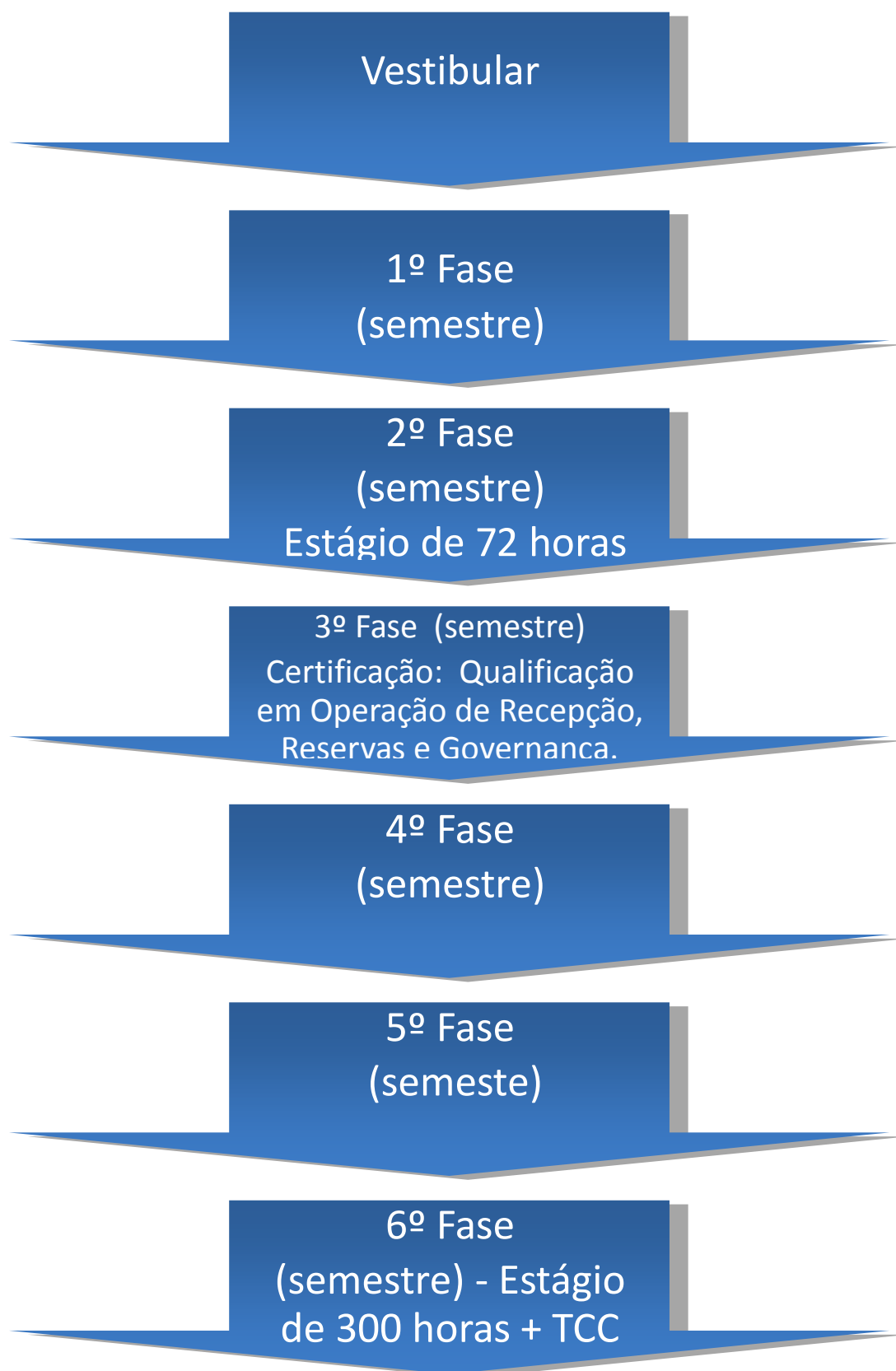


participação de um docente da área técnica. Para tanto, uma carga-horária de 8 horas-aulas poderá ser destinada para este professor.

As formas como acontecerão estas comunicações dar-se-ão por meio de diversas técnicas de ensino, entre as quais, expositivo-dialogada, atividade de laboratório, trabalho individual, trabalhos em grupo, debate, estudo de caso, seminário, visitas técnicas e a campos de trabalho, palestras com gestores da área, leitura de artigos e similares com temas relevantes para formação em hotelaria. As reuniões pedagógicas regulares de construção, discussão e socialização dos planos de ensino também são formas de comunicação.

#### **5.4 Representação Gráfica do Perfil de Formação**

Apresenta-se na Figura a seguir a representação gráfica do curso Superior em Tecnologia em Hotelaria do IFSC, Campus Florianópolis Continente, demonstrando a sequência de passos necessários para que o estudante adquira o diploma em Tecnólogo em Hoteleira:



## 5.5 Certificações Intermediárias

A estrutura curricular do Curso Superior de Tecnologia em Hoteleira do IF-SC, Campus Florianópolis Continente foi desenvolvida com base no perfil dos empreendimentos hoteleiros na atualidade.

Para dar atendimento à demanda do mercado de um profissional com um perfil diferenciado, não só em tecnologia, mas também voltado para o desenvolvimento social, ao final da conclusão da 3ª Fase do curso os alunos receberão uma certificação intermediária. No término do curso os alunos terão desenvolvido todas as competências necessárias para o gerenciamento da operação hoteleira, fazendo jus ao diploma de Tecnólogo em Hotelaria.

O aluno ao final de conclusão da 3ª Fase poderá requerer o certificado de “Qualificação em Operação de Recepção, Reservas e Governança”. O aluno terá direito a certificação intermediária mediante conclusão de todos os componentes curriculares até a terceira fase.

Competências relacionadas à certificação

- Identificar no sistema turístico e nas interações com o mercado hoteleiro o contexto ambiental, social e econômico nas escalas local, regional, nacional e internacional;
- Realizar uma comunicação oral e escrita eficiente e eficaz, utilizando corretamente os termos técnicos e usuais do turismo e da hotelaria com base nos conceitos da hospitalidade e do bem receber;
- Executar as operações técnicas dos setores de Recepção, Governança e Reservas de um meio de hospedagem de turismo, respeitando as normas de segurança do trabalho e higiene.

Os conhecimentos e as habilidades estão descritos nos componentes curriculares das três primeiras fases do curso.

## 5.6 Matriz Curricular

### 1º Fase

| COMPONENTE CURRICULAR– <b>Introdução ao Turismo e a Hotelaria</b> | CARGA HORÁRIA |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|
| Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade                         | 72            |
| Linguagem e Comunicação                                           | 72            |
| Introdução à Administração Hoteleira                              | 72            |
| Economia do Turismo                                               | 72            |
| Língua Espanhola Aplicada                                         | 72            |
| TOTAL                                                             | 360           |

### 2º Fase

| COMPONENTE CURRICULAR- <b>Operações na Hotelaria</b> | CARGA HORÁRIA |
|------------------------------------------------------|---------------|
| Operação de Recepção e Reservas 1                    | 72            |
| Operação de Governança 1                             | 72            |
| Segurança do Trabalho                                | 36            |
| Língua Inglesa Aplicada 1                            | 72            |
| Sustentabilidade na Hotelaria                        | 36            |
| Estágio Obrigatório – Etapa 1                        | 72            |
| TOTAL                                                | 360           |

### 3º Fase

| COMPONENTE CURRICULAR - <b>Operações na Hotelaria + Introdução a Gestão Hoteleira</b> | CARGA HORÁRIA |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Operação de Recepção e Reservas 2                                                     | 36            |
| Alimentos e Bebidas 1 (A&B1)                                                          | 72            |
| Segurança dos Alimentos                                                               | 36            |
| Operação de Governança 2                                                              | 36            |
| Gestão Financeira                                                                     | 72            |
| Língua Inglesa Aplicada 2                                                             | 72            |
| Gestão de Materiais                                                                   | 36            |
| TOTAL                                                                                 | 360           |

### 4º Fase

| COMPONENTE CURRICULAR - <b>Gestão Hoteleira</b> | CARGA HORÁRIA |
|-------------------------------------------------|---------------|
| Controladoria                                   | 72            |
| Alimentos e Bebidas 2 (A&B 2)                   | 72            |
| Gestão de Eventos na Hotelaria                  | 36            |
| Gestão de Pessoas                               | 72            |
| Língua Inglesa Aplicada 3                       | 72            |
| Sociedade e Trabalho                            | 36            |
| TOTAL                                           | 360           |

**5º Fase**

| COMPONENTE CURRICULAR– <b>Gestão e Empreendedorismo</b>  | CARGA HORÁRIA |
|----------------------------------------------------------|---------------|
| Marketing Hoteleiro                                      | 72            |
| Gestão da Qualidade e Inovação                           | 72            |
| Tópicos Especiais                                        | 36            |
| Metodologia da Pesquisa (Pré TCC)                        | 36            |
| Estatística Aplicada à Hotelaria                         | 36            |
| Empreendedorismo e Plano de Negócio                      | 72            |
| Gerenciamento das Receitas ( <i>Revenue Management</i> ) | 36            |
| TOTAL                                                    | 360           |

**6º Fase**

| COMPONENTE CURRICULAR- <b>Estágio e TCC</b>  | CARGA HORÁRIA |
|----------------------------------------------|---------------|
| Estágio Obrigatório Supervisionado – Etapa 2 | 300           |
| Trabalho de Conclusão de Curso – TCC         | 100           |

**COMPONENTE CURRICULAR OPTATIVO**

| COMPONENTE CURRICULAR | CARGA HORÁRIA |
|-----------------------|---------------|
| Libras                | 72            |

**CARGA HORÁRIA DO CURSO**

|                                                 |             |
|-------------------------------------------------|-------------|
| Total Geral sem Estágio e sem TCC               | 1728        |
| Carga Horária do Estágio Supervisionado         | 372         |
| Carga Horária da Componente Curricular Optativo | 72          |
| Carga Horária do TCC                            | 100         |
| <b>CARGA HORÁRIA TOTAL DO CURSO</b>             | <b>2272</b> |

**PRÉ-REQUISITOS**

| Fase    | Componente Curricular             | Pré-Requisito                                    |
|---------|-----------------------------------|--------------------------------------------------|
| 3º Fase | Operação de Recepção e Reservas 2 | Operação de Recepção e Reservas 1                |
|         | Operação de Governança 2          | Operação de Governança 1                         |
|         | Língua Inglesa Aplicada 2         | Língua Inglesa Aplicada 1                        |
| 4º Fase | Língua Inglesa Aplicada 3         | Língua Inglesa Aplicada 2                        |
|         | Alimentos e Bebidas 2             | Alimentos e Bebidas 1<br>Segurança dos Alimentos |

## 5.7 Componentes curriculares

Nos quadros a seguir apresentam-se os Componentes Curriculares com suas respectivas bases tecnológicas, habilidades e bibliografia de acordo com as competências gerais do curso.

### 1º Fase – Componentes Curriculares: Introdução ao Turismo e a Hotelaria

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 72 horas                                  |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raízes históricas do Turismo e da Hospitalidade.</li> <li>• Conceitos e abrangência do turismo e da hospitalidade.</li> <li>• Representações sociais da hospitalidade.</li> <li>• Estruturação do mercado turístico.</li> <li>• Tipos de meios de hospedagem de turismo.</li> <li>• Perfil profissional e as tendências de mercado para o trabalhador da hotelaria.</li> <li>• Ética, postura e apresentação do profissional.</li> </ul>                                                             |                                           |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer a origem e história do turismo e da hospitalidade.</li> <li>• Utilizar os conceitos de hospitalidade na operação hoteleira.</li> <li>• Relacionar os tipos de meios de hospedagem existentes com a segmentação do turismo.</li> <li>• Identificar as motivações e as atividades impulsoras do turismo e da prática de hospedagem.</li> <li>• Identificar a infraestrutura turística local e de apoio.</li> </ul>                                                                            |                                           |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>BENI, Mário Carlos. <b>Análise estrutural do turismo</b> . 12 ed. São Paulo: Editora SENAC SP, 2007.<br>CAMPOS, José Ruy Veloso. <b>Introdução ao universo da hospitalidade</b> . Campinas, SP: Papirus, 2005.<br>LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. <b>Turismo e hospitalidade no século XXI</b> . Manole: São Paulo, 2003.                                                                                                                                                                                           |                                           |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. <b>Hospitalidade</b> . 2. ed. São Paulo: Aleph, 2004.<br>CHON, K. S.; SPARROWE, Raymond T. <b>Hospitalidade : conceitos e aplicações</b> . São Paulo: Thomson, 2003.<br>ISMAIL, Ahmed. <b>Hospedagem: front Office e Governança</b> . São Paulo: Thompson, 2004<br>VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. <b>Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços</b> . Caxias do Sul: Educs, 2003<br>WALKER, John. <b>Introdução à Hospitalidade</b> . São Paulo: Manole, 2002. |                                           |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Linguagem e Comunicação |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 72 horas                |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funções da linguagem e do discurso na comunicação; níveis de linguagem e sua adequação à situação comunicativa; qualidades da linguagem em textos orais e escritos; produção gêneros textuais próprios da atividade profissional.</li> <li>• Estratégias de leitura: compreensão textual, mapeamento e recuperação das informações, interpretação textual, reflexão e avaliação.</li> <li>• Estratégias de escrita por meio de gêneros textuais acadêmicos: elementos essenciais para a elaboração dos diversos textos acadêmicos e sistematização.</li> <li>• Gêneros textuais da área da Hotelaria: material impresso e suporte de comunicação: sítio eletrônico de revistas e jornais da área e hotéis.</li> <li>• Terminologia e convenções da área hoteleira.</li> </ul>                         |                         |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar a comunicação não verbal e verbal a favor de uma comunicação eficiente.</li> <li>• Conhecer a termos técnicos do turismo e da hotelaria.</li> <li>• Usar (ler e produzir) e gerir os diversos processos comunicativos relativos ao contexto profissional e acadêmico produzido de acordo com a norma culta da língua portuguesa, caracterizados pela objetividade, clareza, e coerência.</li> <li>• Elaborar trabalhos acadêmicos de acordo com as normas da metodologia científica.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |
| <b>Referência Básica</b><br><br>ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. <b>NBR 14724</b> – Informação e documentação – Trabalhos acadêmicos – apresentação. 2. ed. Rio de Janeiro: ABNT, dez. 2005. Disponível em: < <a href="http://portalbu.ufsc.br/normalizacao-de-trabalhos-2/">http://portalbu.ufsc.br/normalizacao-de-trabalhos-2/</a> >. CARNEGIE, Dale. <b>Como falar em público e influenciar pessoas no mundo dos negócios</b> . Rio de Janeiro: Record, 2006. CEGALLA, Domingos Paschoal. <b>Novíssima gramática da língua portuguesa</b> . 48. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008.                                                                                                                                                                                                                                  |                         |
| <b>Referência Complementar</b><br><br>BRASIL. Presidência da República. <b>Manual de Redação da Presidência da República</b> . 2. ed. rev. e atual. Brasília: Presidência da República, 2002. Disponível em: < <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/manual.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/manual.htm</a> >. GOLD, Miriam. <b>Redação empresarial: escrevendo com sucesso na era da globalização</b> . 3ª ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. POLITO, Reinaldo. <b>Superdicas para falar bem em conversas e apresentações</b> . São Paulo: Saraiva, 2006. RIBEIRO, Lair. <b>Comunicação global: o poder da influência</b> . Belo Horizonte: Leitura, 2002. WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. <b>O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal</b> . 19. ed. Petrópolis: Vozes, 1998. |                         |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Introdução à Administração Hoteleira |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 72 horas                             |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentos e conceitos básicos da administração.</li> <li>Principais teorias da administração: ideias fundamentais e tendências contemporâneas.</li> <li>Processo administrativo e suas funções: planejamento, organização, direção e controle.</li> <li>Processo decisório e resolução de problemas.</li> <li>Administração hoteleira: estrutura organizacional, funções essenciais da empresa hoteleira.</li> <li>Características dos serviços hoteleiros.</li> <li>Hotéis independentes e hotéis de rede: formas de administração e contratos.</li> </ul> |                                      |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os conceitos básicos da administração na realidade da empresa hoteleira.</li> <li>Identificar as principais teorias administrativas e relacioná-las com a gestão hoteleira na atualidade.</li> <li>Conhecer o processo administrativo em empresas hoteleiras.</li> <li>Compreender as estruturas organizacionais de hotéis.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |                                      |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>CHIAVENATO, Idalberto. <b>Teoria Geral da Administração</b> . Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.<br>CLARKE, Alan; CHEN, Wei. <b>Hotelaria: fundamentos teóricos e gestão</b> . Tradução de Renata Christovão Bottino. Elsevier: Rio de Janeiro, 2008.<br>SILVA, Reinaldo Oliveira. <b>Teorias da administração</b> . São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.                                                                                                                                                                                                      |                                      |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>CASTELLI, G. <b>Gestão hoteleira</b> . São Paulo: Saraiva, 2006.<br>HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. <b>Gestão de operações hoteleiras</b> . Tradução de Beth Honorato, Vivian Fittipaldi. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.<br>ISMAIL, Ahmed. <b>Hospedagem: front Office e Governança</b> . São Paulo: Thompson, 2004.<br>MAXIMIANO Antonio Cesar Amaru. <b>Introdução à Administração</b> . São Paulo: Atlas, 2011.<br>TORRE, Francisco de La. <b>Administração Hoteleira</b> . São Paulo: Roca, 2001.                                           |                                      |



| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Economia do Turismo |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 72 horas            |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introdução à economia do turismo.</li> <li>• Definição e classificação de produtos do turismo.</li> <li>• Definição e classificação das atividades econômicas do turismo</li> <li>• Fontes de informações econômicas e sua articulação com o turismo</li> <li>• Indicadores macroeconômicos, setoriais, microeconômicos, de demanda e socioeconômicos.</li> <li>• Oferta e Demanda de produtos e serviços turísticos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                |                     |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar os produtos e setores do turismo;</li> <li>• Definir e classificar as atividades econômicas do turismo;</li> <li>• Utilizar os indicadores econômicos do turismo na realidade profissional na qual está inserido.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>BENI, Mário Carlos. <b>Análise Estrutural do Turismo</b> . São Paulo: SENAC, 2007.<br>LAGE, Beatriz Helena Gelas; MILONE, Paulo. <b>Economia do Turismo</b> . Campinas: Papirus, 1998.<br>SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira; KADOTA, Décio. <b>Economia do turismo</b> . São Paulo: ALEPH, 2012.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>CLARKE, Alan; CHEN, Wei. <b>Hotelaria</b> : fundamentos teóricos e gestão. Tradução de Renata Christovão Bottino. Elsevier: Rio de Janeiro, 2008.<br>FERNANDES, Ivan Pereira; COELHO, Márcia Ferreira. <b>Economia do Turismo</b> . Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.<br>LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. <b>Turismo e hospitalidade no século XXI</b> . Manole: São Paulo, 2003.<br>TRIBE, John. <b>Economia do Lazer e do Turismo</b> . 2ª Ed. São Paulo: Manole, 2003.<br>VASCONCELLOS, Marco Antonio Sandoval de; CARVALHO, Luiz Carlos Pereira de. <b>Introdução à economia do turismo</b> . São Paulo: Saraiva, 2006. |                     |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Língua Espanhola Aplicada |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 72 horas                  |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentações, saudações, despedidas e fórmulas de cortesia.</li> <li>• Tratamento formal e informal.</li> <li>• Vocabulário do contexto da hotelaria.</li> <li>• Situações comunicativas do setor de recepção, governança e reservas: check-in, walk-in, check-out, solicitações, reclamações, informações, reservas.</li> <li>• Variações linguísticas da língua espanhola.</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |                           |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar e atender os clientes.</li> <li>• Solicitar informações para proceder ao check-in, walk-in, check-out.</li> <li>• Apresentar aos clientes serviços, produtos e espaços disponibilizados pelo meio de hospedagem.</li> <li>• Informar sobre localização e horários.</li> <li>• Responder a solicitações e reclamações dos clientes.</li> <li>• Atender ao telefone.</li> <li>• Compreender e produzir gêneros textuais básicos dos setores de Recepção e Governança.</li> </ul>                                                                                    |                           |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                           |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>MORENO, Concha; TUTS, Martina. <b>Cinco estrellas</b> : español para el turismo. Madrid: SGEL, 2009.<br>SILVESTRE, M. S.; DANTE, P. D. <b>Argentin@</b> : manual de civilización. Madrid: Edelsa, 2009.<br>WILDNER, A. K; OLIVEIRA, L. C.; SOBOTTKA, M. A. W. <b>Espanhol para o turismo</b> : básico. Volume 1. Florianópolis: Publicações do IFSC: 2014.                                                                                                                                                                                                                           |                           |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>BELTRÁN, B. A. <b>El español por profesiones</b> : servicios turísticos. 3ª ed. Madrid: SGEL, 2007.<br>DOMÍNGUEZ, P.; BAZO, P. <b>Actividades comunicativas</b> : (entre bromas y veras...). Madrid: Edelsa, 1995.<br>IGLESIAS CASAL, I. <b>Hagan Juego!</b> Actividades y recursos lúdicos para la enseñanza del español. Madrid: Edinumen, 2007.<br>MORENO, C., TUTS, M. <b>El español en el hotel</b> . Madrid: SGEL, 2007.<br>PALOMINO, M. A. <b>Dual: pretextos para hablar</b> . Madrid: Edelsa, 1998.<br>VRANIC, G. <b>Hablar por los codos</b> . Madrid: Edelsa, 2010. |                           |

## 2º Fase – Componentes Curriculares Operações na Hotelaria

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Operação de Recepção e Reservas 1 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 72 horas                          |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Estrutura física de recepção e reservas</li> <li>Atribuições e responsabilidades, cargos e funções de recepção de reservas</li> <li>Terminologia dos setores, Técnicas de atendimento e comercialização.</li> <li>Procedimentos operacionais de recepção e reservas</li> <li>Software de Gerenciamento Hoteleiro</li> <li>Operação de rotinas nos setores de recepção e reservas, <i>Conciergerie</i> e <i>Guest Service</i></li> <li>Reservas individuais e de grupo, através de intermediários e/ou de forma direta.</li> </ul>   |                                   |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar situações problemas e apresenta soluções operacionais para o setor de recepção e reservas.</li> <li>Efetuar procedimentos operacionais da recepção tais como: Walk-in, check-in e check-out, auditoria noturna, atendimento de hóspedes VIPs e reservas individuais de grupos, através de intermediários e de forma direta.</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |                                   |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                   |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>MARQUES, Albano. <b>Manual de Hotelaria:</b> políticas e procedimentos. 2 ed. São Paulo: Thex, 2004.<br>PÉREZ, Luis Di Muro. <b>Manual prático de recepção hoteleira.</b> São Paulo: Roca, 2001.<br>VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. <b>Gestão de Hotéis:</b> técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.                                                                                                                                                                                                                |                                   |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>CASTELLI, G. <b>Gestão hoteleira.</b> São Paulo: Saraiva, 2006.<br>HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. <b>Gestão de operações hoteleiras.</b> Tradução de Beth Honorato, Vivian Fittipaldi. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.<br>ISMAIL, Ahmed. <b>Hospedagem: front Office e Governança.</b> São Paulo: Thompson, 2004.<br>VALLEN, J. J. <b>Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria.</b> Porto Alegre: Bookman, 2002.<br>WALKER, John. <b>Introdução à Hospitalidade.</b> São Paulo: Manole, 2002. |                                   |

| Disciplinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Operação de Governança 1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 72 horas                 |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Estrutura física e organizacional do setor de Governança, cargos e funções.</li> <li>Técnicas operacionais de higienização e arrumação das unidades habitacionais e áreas comuns.</li> <li>Limpezas periódicas.</li> <li>Produtos, materiais e equipamentos de uso no setor de Governança.</li> <li>Equipamentos e processos de lavanderia: distribuição da roupa e funcionamento da lavanderia do hotel; processos de lavagem das roupas.</li> <li>Manutenção preventiva e corretiva, as interfaces com o setor de Governança.</li> <li>Operação dos serviços prestados pelo setor de Governança.</li> <li>Rotina operacional do setor.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterizar os cargos e as funções para equipe de Governança.</li> <li>Dimensionar os serviços de Governança conforme a categoria do Hotel.</li> <li>Realizar o atendimento aos hóspedes para serviços prestados pela Governança.</li> <li>Analisar a estrutura física para operação do setor de Governança, além dos produtos e materiais necessários, entre os quais, <i>amenities</i>, enxoval de acordo com o tipo e porte do empreendimento hoteleiro.</li> <li>Utilizar as técnicas de limpeza, higienização e de arrumação para realidade operacional da hotelaria.</li> <li>Utilizar os produtos e equipamentos do setor de Governança.</li> <li>Aplicar as normas e procedimentos de saúde e segurança do trabalho, utilizando equipamentos de prevenção individual e coletiva.</li> <li>Aplicar os conhecimentos de manutenção preventiva e corretiva inter-relacionados com o setor de Governança.</li> <li>Aplicar os conhecimentos da rotina operacional do setor de Governança.</li> <li>Conhecer os processos, os equipamentos e os produtos para lavagem do enxoval do Hotel.</li> </ul> |                          |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |
| <b>Referência Básica</b><br>ISMAIL, Ahmed. <b>Hospedagem:</b> front office e governança. São Paulo: Thomson Pioneira, 2004.<br>MARTIN, Robert. <b>Governança:</b> administração e operação de hotéis. 3. ed. São Paulo: Roca, 2005.<br>VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. <b>Gestão de hotéis:</b> técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |
| <b>Referência Complementar</b><br>CASTELLI, G. <b>Gestão hoteleira.</b> São Paulo: Saraiva, 2006.<br>CAVASSA, César Ramírez. <b>Hotéis:</b> gerenciamento, segurança e manutenção. Tradução de Claudia Bruno Galvão. São Paulo: Roca, 2001.<br>FARIAS, Roberto Maia. <b>Manual para lavanderias:</b> a revolução na arte de lavar. Caxias do Sul: EDUCS, 2006.<br>HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. <b>Gestão de operações hoteleiras.</b> Tradução de Beth Honorato, Vivian Fittipaldi. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.<br>OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. <b>Camareira:</b> mercado profissional, ambiente de trabalho, rotina de serviços. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |

| Disciplinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Segurança do trabalho |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 36 horas              |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislação.</li> <li>• Equipamentos de prevenção individual e coletiva.</li> <li>• Identificação de riscos de acidentes no ambiente de trabalho (físico, químico, biológico).</li> <li>• Ergonomia.</li> <li>• Causas de acidentes de trabalho.</li> <li>• Suporte básico de primeiros socorros.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar os equipamentos de prevenção individual e coletiva.</li> <li>• Reconhecer os fatores de risco existentes no posto de trabalho.</li> <li>• Prevenir possíveis acidentes na rotina de trabalho.</li> <li>• Verificar os controles de riscos ambientais.</li> <li>• Realizar técnicas de primeiros socorros.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                       |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |
| <p><b>Bibliografia Básica</b></p> <p>REIS, Roberto Salvador. <b>Segurança e saúde no trabalho</b>. 11. ed. São Caetano do Sul - SP: Yendis, 2013.</p> <p>SCALDELA, Aparecida Valdinéia. <b>Manual prático de saúde e segurança do trabalho</b>. 2. ed. São Caetano do Sul - SP: Yendis Editora, 2012. .</p> <p>SUPORTE básico de vida: primeiro atendimento na emergência para profissionais da saúde. Coordenação de Ana Paula Quilici, Sergio Timerman. Barueri: Manole, 2011.</p> <p><b>Bibliografia Complementar</b></p> <p>BERGERON, David. J. <b>Primeiros socorros</b>. Tradução de Maria Alice Fortes Gatto, Kazuko Uchikawa Graziano. 2. ed. São Paulo: Atheneu, 2007.</p> <p>BREVIGLIERO, Ezio; SPINELLI, Robson; POSSEBON, José. <b>Higiene ocupacional: agentes biológicos, químicos e físicos</b>. 6. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2011.</p> <p>DUL, Jan; WEERDMEESTER, Bernard. <b>Ergonomia prática</b>. Tradução de Itiro Iida. 3. ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2012.</p> <p>MONTEIRO, Antônio Lopes; BERTAGNI, Roberto Fleury de Souza. <b>Acidentes do trabalho e doenças ocupacionais: conceitos, processos de conhecimento e de execução e suas questões polêmicas</b>. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.</p> <p>SOUZA, Lucila Medeiros Minichello de. <b>Primeiros socorros: condutas técnicas</b>. São Paulo: Iátria, 2010.</p> |                       |

| Disciplinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Língua Inglesa Aplicada 1 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 72 horas                  |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações pessoais; saudações formais e informais; atividades diárias.</li> <li>• Termos técnicos utilizados na hotelaria 1.</li> <li>• Técnicas e estratégias de leitura em língua estrangeira.</li> <li>• Tipologia de meios de hospedagem.</li> <li>• Gêneros textuais da recepção e reservas.</li> <li>• Questões de sustentabilidade na hotelaria internacional.</li> <li>• Patrimônio cultural e ambiental de Florianópolis e região.</li> <li>• Localização dos espaços turísticos.</li> <li>• Serviços do hotel.</li> <li>• Datas e horários.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          |                           |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar e atender aos clientes falantes de Língua Inglesa nos setores de recepção e reservas (operacionalização de <i>check-in</i>, <i>check-out</i>, <i>walk-in</i>).</li> <li>• Apresentar os serviços, produtos e espaços disponibilizados pelo hotel.</li> <li>• Informar sobre localização, valores e serviços disponibilizados no entorno.</li> <li>• Atender a solicitações de clientes.</li> <li>• Informar sobre o patrimônio cultural e ambiental local.</li> <li>• Buscar resolver situações-problema próprias do contexto da hospedagem.</li> <li>• Atender ao telefone.</li> <li>• Compreender e produzir e-mails para clientes internacionais.</li> </ul>                                                                                                 |                           |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>STOTT, Trish. <b>At your service</b> : english for the travel and tourist industry. Imprensa. New York: Oxford University, 2009.<br>JONES, Leo. <b>Welcome!</b> : english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprensa. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.<br>O'HARA, Francis. <b>Be my guest</b> : English for the hotel industry. Cambridge university Press. 2002.<br><br><b>Bibliografia Complementar</b><br><br>OLIVEIRA, Luciano Amaral. <b>Inglês para estudantes de turismo</b> : english for tourism students. São Paulo: Roca, 2001<br>BIAGGI. <b>Enjoy your stay!</b> : inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004.<br>RICHARD, Jack C. <b>Interchange- intro B / third edition</b> . New York: Cambridge University Press, 2005. |                           |

| Disciplinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Sustentabilidade na Hotelaria |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 36 horas                      |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introdução à questão ambiental.</li> <li>• Dimensões e princípios da sustentabilidade.</li> <li>• Consumismo e meio ambiente.</li> <li>• Medidas de racionalização do consumo de recursos e de redução e/ou destinação adequada dos resíduos.</li> <li>• Impactos ambientais do turismo e do setor hoteleiro.</li> <li>• Sistemas de gestão, normatização e certificação ambiental.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar princípios de responsabilidade socioambiental na concepção e gerenciamento de meios de hospedagem.</li> <li>• Planejar e adotar medidas de gestão ambiental que possam melhorar o espaço de trabalho e reduzir o impacto da atividade sobre o meio ambiente em geral.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                               |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. <b>NBR 15401/2006: Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – Requisitos</b> . Rio de Janeiro: ABNT, dez. 2004.<br>GONÇALVES, Luís Cláudio. <b>Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem</b> . São Paulo: Aleph, 2004.<br>SEIFFERT, M.E.B. <b>ISO 14001 sistemas de gestão ambiental : implantação objetiva e econômica</b> . São Paulo: Atlas, 2009.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>FONTES, Nádia <i>et alii</i> . <b>Eventos mais Sustentáveis: uma abordagem ecológica, econômica, social, cultural e política</b> . São Carlos, SP: EdUFSCar, 2008.<br>PHILIPPI JR, A.; RUSCHMANN, D.V.N. <b>Gestão ambiental e sustentabilidade no turismo</b> . Barueri: Manole, 2010.<br>VILELA JR, A.; DEMAJOROVIC, J. <b>Modelos e ferramentas de gestão ambiental : desafios e perspectivas para as organizações</b> . São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2006.<br>DIAS, Reinaldo. <b>Gestão ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade</b> . São Paulo: Atlas, 2010.<br>PEREIRA, André Luiz. <b>Logística reversa e sustentabilidade</b> . São Paulo: Cengage Learning, 2012. |                               |

### 3º Fase – Componentes Curriculares Operações na Hotelaria + Introdução a Gestão Hoteleira

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Operação de Recepção e Reservas 2 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 36 horas                          |
| Pré Requisito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Operação de Recepção e Reservas 1 |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software gerenciamento hoteleiro para gestão dos setores de Recepção e Reservas.</li> <li>• Gerenciamento de rotinas nos setores de recepção e reservas, <i>conciergerie</i> e <i>guest service</i>.</li> <li>• Planejamento, organização e supervisão das rotinas diárias dos setores de recepção e reservas.</li> <li>• Gestão comercial para hotelaria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar ferramentas de registros e de controles para supervisão dos procedimentos.</li> <li>• Desenvolver procedimentos para atendimento de clientes Vip para o setor de <i>Conciergerie</i>.</li> <li>• Controlar o fluxo de caixa da recepção.</li> <li>• Controlar <i>dead line</i>; adiantamentos de reserva; no show; cancelamento e alteração de reservas.</li> <li>• Utilizar técnicas para negociação e comercialização das reservas;</li> <li>• Gerenciar os bloqueios (<i>allotment</i>).</li> <li>• Efetuar a tabulação e avaliação dos opinários dos clientes e estabelecer indicadores para melhoria do atendimento.</li> <li>• Utilizar tecnologias para gestão da operação dos setores de Recepção e Reservas.</li> </ul> |                                   |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |
| <b>Bibliografia Básica</b><br>PÉREZ, Luis Di Muro. <b>Manual prático de recepção hoteleira</b> . São Paulo: Roca, 2001.<br>MARQUES, Albano. <b>Manual de Hotelaria</b> : políticas e procedimentos. 2 ed. São Paulo: Thex, 2004.<br>VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. <b>Gestão de Hotéis</b> : técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br>ISMAIL, Ahmed. <b>Hospedagem</b> : front Office e Governança. São Paulo: Thompson, 2004.<br>WALKER, John. <b>Introdução à Hospitalidade</b> . São Paulo: Manole, 2002.<br>VALLEN, J. J. <b>Check-in, check-out</b> : gestão e prestação de serviços em hotelaria. Porto Alegre: Bookman, 2002.<br>CASTELLI, G. <b>Gestão hoteleira</b> . São Paulo: Saraiva, 2006.<br>HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. <b>Gestão de operações hoteleiras</b> . Tradução de Beth Honorato, Vivian Fittipaldi. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.                                                                                                                                                                                                        |                                   |



| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Alimentos e Bebidas I (A&B I) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 72 horas                      |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• História da alimentação em meios de hospedagem e restaurantes.</li> <li>• Conceito e tipologia de Restaurantes.</li> <li>• Produção em A&amp;B.</li> <li>• Serviços em A&amp;B.</li> <li>• Operacionalização de A&amp;B no hotel: café da manhã, brunch, coffee break, room service, restaurante (almoço, jantar e coquetéis).</li> <li>• Técnicas de venda no restaurante.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |                               |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar a estrutura física, organizacional e operacional dos setores de Alimentos e Bebidas (A&amp;B) nos meios de hospedagem.</li> <li>• Executar produções e serviços em A&amp;B.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                               |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>CÂNDIDO, I. VIEIRA, E. V. de. <b>Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços</b> . Caxias do Sul: Educ: 2003.<br>WALKER, John R. <b>Introdução à hospitalidade</b> . 2 ed. Barueri: Manole, 2002.<br>SEBESS, Mariana. <b>Técnicas da cozinha profissional</b> . 3 ed. Rio de Janeiro: SENAC, 2010.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>BECK, Heinz. <b>Arte e ciência do serviço</b> . São Paulo: Anhembi Morumbi, 2005.<br>CANDIDO, I. VIERA, E. V. de. <b>Maître d'hôtel: técnicas de serviço</b> . 1 ed. Caxias do Sul: Educ, 2002.<br>FRANCO, A. <b>De caçador à gourmet: uma história da gastronomia</b> . 4 ed. São Paulo: Senac, 2006.<br>FREUND, F. T. <b>Festas e recepções: Gastronomia, organização e cerimonial</b> . 1 ed. Rio de Janeiro: Senac, 2002.<br>MARICATO, Percival. <b>Marketing para bares e restaurantes</b> . Rio de Janeiro: Senac, 2009.<br>ORNELLAS, Lieselotte H. <b>Alimentação através dos tempos</b> . Florianópolis: UFSC, 2008. |                               |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Segurança de Alimentos |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 36 horas               |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Definição: Segurança de Alimentos x Segurança Alimentar.</li> <li>Importância da Segurança de Alimentos para Serviços de Alimentação.</li> <li>Perigos químicos, físicos e biológicos.</li> <li>Doenças transmitidas por alimentos (DTAs).</li> <li>Introdução a legislação sanitária, Boas Práticas, POP e APPCC.</li> <li>Higiene pessoal.</li> <li>Requisitos higiênico-sanitários para estrutura física.</li> <li>Higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios.</li> <li>Qualidade da água para uso na produção de alimentos e bebidas.</li> <li>Controle integrado de vetores e pragas urbanas.</li> <li>Manejo de resíduos.</li> <li>Higiene dos Alimentos: controle e a garantia da qualidade sanitária do produto (seleção de fornecedores, recebimento, armazenamento, pré-preparo, preparo, espera, distribuição; sobras).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar as Boas Práticas para Serviços de Alimentação, com base na legislação sanitária vigente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>BRASIL. Ministério da Saúde. ANVISA. <b>Resolução RDC nº. 216, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.</b> Disponível em<br>< <a href="http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/4a3b680040bf8cdd8e5dbf1b0133649b/RESOLU%C3%87%C3%83O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf?MOD=AJPERES">http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/4a3b680040bf8cdd8e5dbf1b0133649b/RESOLU%C3%87%C3%83O-RDC+N+216+DE+15+DE+SETEMBRO+DE+2004.pdf?MOD=AJPERES</a> > Acesso em 04/06/2014.<br>SANTA CATARINA. <b>Decreto Estadual nº. 31.455, de 20 de fevereiro de 1987. Estabelece critérios sobre estabelecimentos que manipulem, comercializem ou transportem alimentos e/ou bebidas.</b> Disponível em<br>< <a href="http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/1987/031455-005-0-1987-000.htm">http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/1987/031455-005-0-1987-000.htm</a> >. Acesso em 04/06/2014.<br>SILVA JUNIOR, E. A. <b>Manual de Controle Higiênico-Sanitário dos Alimentos.</b> 6ª edição, São Paulo: Varela, 2005, 624p.<br>MANUAL de elementos de apoio para o Sistema APPCC. Rio de Janeiro: SENAC/DN, 2001. 282 p. (Qualidade e Segurança Alimentar). Projeto APPCC Mesa. Convênio CNC/CNI/SEBRAE/ANVISA. Disponível em:<br>< <a href="http://www.ead.sebrae.com.br/premios/BPSA/5/elementos-apoio-sistema-appcc.pdf">http://www.ead.sebrae.com.br/premios/BPSA/5/elementos-apoio-sistema-appcc.pdf</a> > Acesso em 04/06/2014. |                        |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>GERMANO, Pedro Manuel Leal. <b>Higiene e vigilância sanitária de alimentos: qualidade das matérias-primas, doenças transmitidas por alimentos, treinamento de recursos humanos/</b> 4. ed. rev. e atual. Barueri: Manole, 2011. 1034 p.<br>LOPES, T.H. et al. <b>Higiene e manipulação de alimentos.</b> Curitiba: Livro Técnico, 2012. 168p.<br>REY, A. <b>Comer sem riscos 1 : manual de higiene alimentar para manipuladores e consumidores.</b> São Paulo: Livraria Varela, 2009.<br>SÃO PAULO. Portaria CVS 5, de 09 de abril de 2013. Aprova o regulamento técnico sobre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                        |

boas práticas para estabelecimentos comerciais de alimentos e para serviços de alimentação, e o roteiro de inspeção. Disponível em [http://www.cvs.saude.sp.gov.br/up/PORTARIA%20CVS-5\\_090413.pdf](http://www.cvs.saude.sp.gov.br/up/PORTARIA%20CVS-5_090413.pdf) Acesso em 04/06/2014.

| Disciplinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Operação de Governança 2 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 36 horas                 |
| Pré-Requisito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Operação de Governança 1 |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão operacional do setor.</li> <li>• Padronização dos processos de acordo com o fluxo de limpeza e organização do meio de hospedagem.</li> <li>• Inventários Rotativos.</li> <li>• Mensuração, organização e controle do enxoval.</li> <li>• Supervisão das áreas habitacionais, comuns e de serviços.</li> <li>• Programação de limpeza das áreas comuns e habitacionais.</li> <li>• Controles e registros.</li> <li>• Dimensionamento da equipe de Governança.</li> <li>• Gestão da produtividade do setor de Governança.</li> <li>• Administração de suprimentos e materiais de uso do setor de Governança.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar as atividades do setor de Governança considerando as normas estabelecidas pela empresa e a dinâmica da ocupação do hotel.</li> <li>• Dimensionar a equipe de trabalho necessária para o setor de governança conforme a categoria do hotel.</li> <li>• Preparar planos de trabalho e escala de revezamento de pessoal, determinando o número de trabalhadores necessários para a realização das tarefas.</li> <li>• Elaborar os procedimentos operacionais padrões para o setor de Governança.</li> <li>• Elaborar programas de rotinas periódicas.</li> <li>• Planejar a conservação da limpeza e manutenção das áreas sociais e habitacionais.</li> <li>• Supervisionar a limpeza e a arrumação da unidade habitacional.</li> <li>• Controlar e registrar o estoque de enxoval e produtos químicos de limpeza e o estoque de suprimentos como <i>amenities</i> para o hotel.</li> <li>• Realizar o controle do minibar e dos objetos esquecidos.</li> <li>• Programar e realizar inventários rotativos.</li> <li>• Fazer a gestão das discrepâncias relacionadas ao setor de Governança.</li> <li>• Fazer a administração de suprimentos e materiais de uso do setor de Governança.</li> <li>• Elaborar planilhas de controles e registros para o setor de Governança.</li> </ul> |                          |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |
| <p><b>Bibliografia Básica</b></p> <p>ISMAIL, Ahmed. <b>Hospedagem</b>: Front Office e Governança. São Paulo: Thomson Pioneira, 2004.</p> <p>MARTIN, Robert J. <b>Governança</b>: Administração e Operação de Hotéis. 3 ed. São Paulo: Roca, 2005.</p> <p>VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. <b>Gestão de Hotéis</b>: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003.</p> <p><b>Bibliografia Complementar</b></p> <p>CASTELLI, Geraldo. <b>Gestão hoteleira</b>. São Paulo: Saraiva, 2006</p> <p>CASTELLI, Geraldo. <b>Excelência em hotelaria</b>: uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.</p> <p>HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. Gestão de operações hoteleiras. Tradução de Beth Honorato, Vivian Fittipaldi. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.</p> <p>MARQUES, J. Albano. <b>Manual de hotelaria</b>: políticas e procedimentos. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2004.</p> <p>OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. <b>Camareira</b>: mercado profissional, ambiente de trabalho, rotina de serviços. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2010.</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |

| Disciplinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Gestão Financeira |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 72 horas          |
| Pré-Requisito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentagem; acréscimos/abatimentos sucessivos.</li> <li>• Operações comerciais.</li> <li>• Média aritmética ponderada.</li> <li>• Prazo médio.</li> <li>• Juros Simples e Compostos.</li> <li>• Desconto simples, comercial e racional.</li> <li>• Rendas: (Negócios parcelados).</li> <li>• Inflação, deflação e taxa de juro real, efetiva e nominal.</li> <li>• Índices de preços.</li> <li>• Empréstimos.</li> <li>• SAC – Sistema de Amortização Constante.</li> <li>• Sistema Price ou Sistema Francês de Amortização.</li> <li>• Sistema Misto.</li> <li>• Sistema Americano.</li> <li>• Método linear de depreciação.</li> <li>• Aspectos econômicos e administração moderna (Casos de sucesso).</li> <li>• Ferramentas da administração financeira (Calculadora Financeira e Planilhas).</li> <li>• Fluxo de caixa descontado.</li> <li>• Análise de investimentos: Taxa Mínima da Atratividade, Valor Presente Líquido, Taxa Interna de Retorno, Payback time simples e descontado.</li> <li>• Análise de viabilidade de projetos: Viabilidade técnica e econômico-financeira.</li> </ul> |                   |
| Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver os conhecimentos básicos de finanças.</li> <li>• Elaborar cálculos financeiros.</li> <li>• Utilizar a calculadora financeira HP12C e planilha eletrônica.</li> <li>• Atualizar fluxos de caixa futuros.</li> <li>• Tomar decisões com base nos cálculos financeiros.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |
| Bibliografia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
| <p><b>Bibliografia Básica</b></p> <p>ASSAF NETO, Alexandre, <b>Matemática Financeira e suas aplicações</b>. Atlas, 5ª ed. São Paulo, 2.000.</p> <p>CLARKE, Alan; CHEN, Wei. <b>Hotelaria: fundamentos teóricos e gestão</b>. Trad. Renata Christovão Bottino. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.</p> <p>MOTTA, Alexandre. Matemática aplicada. IFSC, 2ª Ed. Florianópolis, 2010.</p> <p><b>Bibliografia Complementar</b></p> <p>AZEVEDO, Gustavo Henrique Wanderley de. <b>Seguros, matemática atuarial e financeira: uma abordagem introdutória</b>. São Paulo: Saraiva, 2008.</p> <p>CASAROTTO FILHO, Nelson. Kopittke, B.H. <b>Análise de investimentos</b>. São Paulo: Atlas, 1998.</p> <p>FARO, Clovis de. <b>Fundamentos da matemática financeira: uma introdução ao cálculo financeiro e à análise de investimentos de risco</b>. São Paulo: Saraiva, 2006.</p> <p>RAYMUNDO, Pedro José; FRANZIN, Narciso Américo. <b>O valor do dinheiro no tempo: matemática comercial e financeira</b>. 3ª Ed. Maringá: Clichetec, 2009.</p> <p>VIERA, Eleonora V. <b>Desperdício em Hotelaria</b>. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.</p>                    |                   |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Língua Inglesa Aplicada 2 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 72horas                   |
| Pré-Requisito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Língua Inglesa Aplicada 1 |
| Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termos técnicos utilizados na hotelaria 2.</li> <li>• Informações turísticas locais e internacionais.</li> <li>• Diferenças culturais.</li> <li>• Tipologia e serviços de restaurantes.</li> <li>• Segurança alimentar -higiene pessoal, do ambiente de trabalho e dos alimentos.</li> <li>• Serviços de alimentos e bebidas: café da manhã, <i>room service</i>, cardápio.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |
| Habilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentar informações turísticas.</li> <li>• Demonstrar conhecimento e respeito por diferenças culturais na interação com o hóspede estrangeiro.</li> <li>• Identificar diferentes tipos de restaurante.</li> <li>• Reconhecer princípios de higiene pessoal e de manipulação dos alimentos e bebidas.</li> <li>• Identificar utensílios e operações básicas nos serviços de alimentos e bebidas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                           |
| Bibliografia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |
| <p><b>Bibliografia Básica</b></p> <p>O'HARA, Francis. <b>Be my guest</b>: English for the hotel industry. Cambridge university Press. 2002.</p> <p>OLIVEIRA, Luciano Amaral. <b>Inglês para estudantes de turismo</b>: english for tourism students. São Paulo: Roca, 2001.</p> <p>STOTT, Trish. <b>At your service</b> : english for the travel and tourist industry. Imprensa. New York: Oxford University, 2009.</p> <p><b>Bibliografia Complementar</b></p> <p>BIAGGI. <b>Enjoy your stay!</b> : inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004.</p> <p>JONES, Leo. <b>Welcome!</b> english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprensa. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.</p> <p>O'HARA, Francis. <b>Welcome!</b> : english for the travel and tourism industry. 2. ed. Imprensa. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.</p> <p>RICHARD, Jack C. <b>Interchange- intro A / third edition</b>. New York: Cambridge University Press, 2005.</p> <p>RICHARD, Jack C. <b>Interchange- intro B / third edition</b>. New York: Cambridge University Press, 2005.</p> |                           |

| Disciplinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Gestão de Materiais |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 36 horas            |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introdução à Administração de Materiais: Conceitos principais; interfaces. organizacionais; relevância e funções dos recursos materiais.</li> <li>• Classificação de Materiais.</li> <li>• Tipos de Estoques. Políticas de estoques. Custo de estoque. Planejamento de Estoques. Análise de Estoques: indicadores (inventário, giro). Classificação ABC.</li> <li>• Dimensionamento de estoques: estoque mínimo, estoque máximo e ponto de pedido.</li> <li>• Compras: Objetivos. Tipos de compras: reativas, pró-ativas. Operacionalização. Fontes de fornecimento. Cadastro de fornecedores. Estratégias.</li> <li>• Estoque para governança e alimentos e bebidas.</li> </ul> |                     |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efetuar o planejamento, a organização e o controle de estoque.</li> <li>• Planejar e realizar compras.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>CAVASSA, César Ramirez. <b>Hotéis</b> : gerenciamento, segurança e manutenção. São Paulo: Roca, 2001.<br>DAVIES, Carlos Alberto. <b>Cargos em Hotelaria</b> . Caxias do Sul: EducS, 2001.<br>VIANA, João José. <b>Administração de materiais</b> : um enfoque prático. São Paulo: Atlas, 2009.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br>DIAS, Marco Aurélio P.. <b>Administração de materiais</b> : princípios, conceitos e gestão. São Paulo: Atlas, 2008.<br>DI MURO PEREZ, L. <b>Manual prático de recepção hoteleira</b> . São Paulo: Rocca, 2001<br>POWERS, Tom. <b>Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante</b> . São Paulo: Atlas, 2004.<br>TORRE, F. de La. <b>Administração hoteleira</b> , parte I.: departamentos. São Paulo: Rocca, 2001.<br>VIERA, Elenara V. <b>Desperdício em Hotelaria</b> . Caxias do Sul: EDUCS, 2004.                                                                                                                                                      |                     |

## 4º Fase – Componentes Curriculares: Gestão Hoteleira

| Disciplinas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Controladoria |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 72 horas      |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Entendimento dos processos de auditoria e controladoria, importância, procedimentos, investimento em prevenções contra fraudes.</li> <li>Conceitos básicos de contabilidade.</li> <li>Demonstrações contábeis: Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício.</li> <li>Capital Circulante Líquido.</li> <li>Fluxos de caixa.</li> <li>Ciclos de produção: operacional, de caixa e econômico.</li> <li>Inventários.</li> <li>Custos: noções básicas, custos fixos e variáveis, diretos e indiretos.</li> <li>Princípios de custeio: custeio direto (Variável) e custeio por absorção (Rateio).</li> <li>Composição das receitas e dos custos na hotelaria.</li> <li>Formação de preços na hotelaria.</li> <li>Análise do ponto de equilíbrio operacional e econômico.</li> <li>Sistemas de controle: conceitos, exemplos de sistemas e utilização de planilhas eletrônicas para cálculos, registros, controles e análises de resultados.</li> </ul> |               |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Saber utilizar os instrumentos de controle e os recursos contábeis utilizados pelas organizações hoteleiras.</li> <li>Dimensionar os custos operacionais de todos os setores do hotel.</li> <li>Tomar decisões com base nas análises econômico-financeiras.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>MAGNÉE, Henri. <b>Administração simplificada: para pequenos e médios restaurantes</b> . São Paulo: Livraria Velera, 2005.<br>OLIVO, Ana Maria. <b>Contabilidade Geral e Gerencial. Conceitos introdutórios para os cursos superiores de tecnologia</b> . Florianópolis: Publicações do IFSC, 2012. No endereço: <a href="http://www.ifsc.edu.br/images/pesquisa/livros_do_ifsc/miolo/Livro_contabilidade_miolo.pdf">http://www.ifsc.edu.br/images/pesquisa/livros_do_ifsc/miolo/Livro_contabilidade_miolo.pdf</a><br>ZANELLA, Luiz Carlos. <b>Auditoria interna: rotinas e processos práticos para hotéis, restaurantes e empresas em geral</b> . Caxias do Sul: Educs, 2002.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>ASSAF NETO, Alexandre. <b>Estrutura e análise de balanços: um enfoque econômico-financeiro</b> . 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.<br>POWERS, Tom. <b>Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante</b> . São Paulo: Atlas, 2004.<br>LEI DAS SOCIEDADES POR AÇÕES: <b>Lei n. 6.404, de 15.12.76</b> . No endereço: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6404consol.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6404consol.htm</a> .<br>VAZ, Célio Silvério. <b>Restaurantes: controlando custos e aumentando lucros</b> . Brasília: LGE Editada Ltda, 2006.<br>VIERA, Eleonora V. <b>Desperdício em Hotelaria</b> . Caxias do Sul: EDUCS, 2004.                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Disciplina</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Alimentos e Bebidas 2 (A&amp;B 2)</b>                           |
| <b>Carga Horária</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>72 horas</b>                                                    |
| <b>Pré-Requisitos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Alimentos e Bebidas 1 (A&amp;B 1) e Segurança dos Alimentos</b> |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de gestão aplicáveis ao setor de A&amp;B.</li> <li>• Planejamento físico e organizacional em A&amp;B.</li> <li>• Gerência de A&amp;B: rotinas, atribuição e responsabilidades.</li> <li>• Treinamento e formação para o setor.</li> <li>• Planejamento de cardápios.</li> <li>• Controles gerenciais em A&amp;B;</li> <li>• Sistemas operacionais para restaurantes.</li> <li>• Associações comerciais ligadas ao setor de A&amp;B.</li> </ul>                                                                                                               |                                                                    |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejar e organizar e controlar as instalações e os fluxos de serviços no departamento de Alimentos e Bebidas (A&amp;B).</li> <li>• Gerenciar o funcionamento dos setores de A&amp;B no hotel.</li> <li>• Gerenciar a oferta e comercialização dos produtos de A&amp;B.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                    |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                    |
| <b>Bibliografia Básica</b><br>CASTELLI, Geraldo. <b>Gestão hoteleira</b> . São Paulo: Saraiva, 2006.<br>FONSECA, M. T. <b>Tecnologia gerenciais de restaurantes</b> . 5 ed. São Paulo: Senac, 2009.<br>MARICATO, Percival. <b>Como montar e administrar bares e restaurantes</b> . 9 ed. São Paulo: Senac, 2010.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                    |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br>MEYER, Dany. <b>Hospitalidade e negócios: o rei da gastronomia de Nova York conta o segredo do sucesso</b> . São Paulo: Novo Conceito Editora, 2007.<br>MEZOMO, I.B. <b>Os serviços de alimentação</b> . 5.ed. Barueri: Manole, 2002.<br>VASCONCELOS, F.; CAVALCANTE E.; BARBOSA L. <b>Menu: como montar um cardápio eficiente</b> . São Paulo: Roca, 2002.<br>ZANELLA, L.C. <b>Manual de Organização de Eventos: Planejamento e operacionalização</b> . 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006.<br>WALKER, John R. <b>Introdução à hospitalidade</b> . 2 ed. Barueri: Manole, 2002. |                                                                    |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Gestão de Eventos na Hotelaria |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 36 horas                       |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceito e tipologia de Eventos. Termos técnicos e entidades do setor.</li> <li>• Impactos econômicos, sociais e culturais da indústria de eventos.</li> <li>• Diagnóstico do setor.</li> <li>• Fases dos eventos – pré, trans e pós.</li> <li>• Eventos em meios de hospedagem e a relação com outros setores/departamentos (ordem de serviço).</li> <li>• Tipos de Montagem de Espaços.</li> <li>• Equipamentos para eventos.</li> <li>• Fornecedores de serviços e produtos para eventos.</li> <li>• Elaboração de Orçamentos. Plano comercial. Contrato de prestação de serviços. Ordens de serviço.</li> <li>• Noções de Cerimonial e Protocolo.</li> <li>• Cardápios para eventos.</li> <li>• Gestão de espaços para eventos na hotelaria.</li> </ul>                           |                                |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vender espaços e serviços para a realização de eventos aplicando técnicas de negociação.</li> <li>• Acompanhar a montagem e preparação dos equipamentos e serviços solicitados pelo cliente, antes, durante e depois do evento.</li> <li>• Emitir ou interpretar ordens de serviços para outros setores do meio de hospedagem.</li> <li>• Dimensionar a montagem dos espaços de acordo com a necessidade do evento e a capacidade da infra estrutura.</li> <li>• Controlar os materiais e equipamentos necessários ao evento.</li> <li>• Dar sequência e acompanhamento à negociação do evento.</li> <li>• Utilizar os termos técnicos do setor.</li> <li>• Reconhecer o papel de cada entidade do setor.</li> <li>• Reconhecer a importância dos eventos nas localidades.</li> </ul> |                                |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>ALLEN, Johnny; O'TOOLE, Wilian; McDONNEL, Ian; HARRIS, Robert. <b>Organização e gestão de eventos</b> . Rio de Janeiro: Campus, 2008.<br>BRITTO, Janaina; FONTES, Nena. <b>Estratégias para eventos</b> : São Paulo: Aleph, 2002.<br>GIACAGLIA, Maria Cecília. <b>Eventos</b> : como criar, estruturar e captar recursos. São Paulo: Thomson, 2007.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>FREUND, Francisco Tommy. <b>Festas e recepções</b> : gastronomia, organização e cerimonial. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2009.<br>MARTIN, Vanessa. <b>Manual prático de eventos</b> . São Paulo: Atlas, 2003.<br>SHIBAKI, Viviane Veiga. <b>Planejamento e gestão da mobilidade em grandes metrópoles</b> : reflexões acerca das estratégias do São Paulo Convention & Visitors Bureau. <b>Revista Turismo: Visão e Ação</b> . V.15., n.01, UNIVALI. 2013. Disponível em: < <a href="http://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/3505">http://www6.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/3505</a> >. Acesso em 10 abr 2014.<br>WATT, David C. <b>Gestão de eventos em lazer e turismo</b> . Porto Alegre: Bookman, 2004.                                   |                                |

YEOMAN, Ian. Gestão de festivais e eventos: uma perspectiva internacional de artes e cultura. São Paulo: Roca, 2006.

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

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Gestão de Pessoas |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 72 horas          |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizações como sistemas sociais. Organizações como sistemas abertos: abordagem de Katiz e Kahn; sistema sociotécnico; elementos das organizações; participantes das organizações; objetivos organizacionais; níveis das organizações; ambiente organizacional, geral e tarefa; complexidade e dinâmica ambiental; estratégia organizacional.</li> <li>Variabilidade humana: percepção; cognição; Teoria de Campo de Lewin; Teoria da Dissonância Cognitiva; complexa natureza do homem; atitudes; personalidade; aprendizagem.</li> <li>Motivação humana: ciclo motivacional; Hierarquia das Necessidades de Maslow; Teoria dos Dois Fatores de Herzberg; Modelo Contingencial de Motivação de Vroom; Teoria de Expectação; clima organizacional.</li> <li>Comunicação: comunicação humana; barreiras à comunicação; Janela de Johari e o relacionamento interpessoal e grupal.</li> <li>Comportamento humano nas organizações: o homem complexo;</li> <li>Processos de gestão de pessoas: Processo de agregar: recrutamento e seleção de pessoas; processo de aplicar: desenho de cargos; avaliação de desempenho; processo de recompensar: remuneração e benefícios; processo de desenvolver e manter: treinamento e desenvolvimento; administração de conflitos; qualidade de Vida no Trabalho (QVT).</li> </ul> |                   |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar e reconhecer a importância dos recursos humanos na produtividade e qualidade do trabalho, assim como as funções táticas e estratégicas nas organizações hoteleiras;</li> <li>Utilizar teorias relativas às organizações e ao comportamento das pessoas para gerir equipes de trabalho, bem como relacionar-se no ambiente organizacional;</li> <li>Gerenciar os processos de agregar, aplicar, recompensar, desenvolver e manter pessoas nas empresas hoteleiras.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                   |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |
| <b>Bibliografia Básica</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
| <p>CHIAVENATO, Idalberto. <b>Gestão de pessoas</b>. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.</p> <p>LACOMBE, Francisco. <b>Recursos humanos: princípios e tendências</b>. São Paulo: Saraiva, 2011.</p> <p>TEIXEIRA, F. R. <b>Gestão de pessoas</b>. Florianópolis: CEFET, 2008.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
| <b>Bibliografia Complementar</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |
| <p>CHIAVENATO, Idalberto. <b>Teoria Geral da Administração</b>. São Paulo: Atlas, 2003.</p> <p>MAXIMIANO Antonio Cesar Amaru. <b>Introdução à Administração</b>. São Paulo: Atlas, 2011.</p> <p>GARCIA, Adriana Amadeu; ARAUJO, Luis Cesar G. de.. <b>Gestão de pessoas: edição compacta</b>. São Paulo: Atlas, 2010.</p> <p>GIL, Antônio Carlos. <b>Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais</b>. São Paulo: Atlas, 2001.</p> <p>CLARKE, Alan; CHEN, Wei. <b>Hotelaria: fundamentos teóricos e gestão</b>. Tradução de Renata Christovão Bottino. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Disciplina</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Língua Inglesa Aplicada 3</b> |
| <b>Carga Horária</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>72 horas</b>                  |
| <b>Pré-Requisito</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Língua Inglesa Aplicada 2</b> |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termos técnicos utilizados na Hotelaria 3.</li> <li>• Trabalhadores do hotel.</li> <li>• Relações de trabalho;</li> <li>• Eventos em meios de hospedagem;</li> <li>• Marketing hoteleiro: análise e elaboração de folders e outros materiais publicitários;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                  |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as diferentes funções dos trabalhadores do hotel ;</li> <li>• identificar e informar sobre eventos no meio de hospedagem;</li> <li>• Compreender e elaborar textos publicitários da Hotelaria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                  |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                  |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>STOTT, Trish. <b>At your service</b> : english for the travel and tourist industry. Imprensa. New York: Oxford University, 2009.<br>Imprensa. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.<br>O'HARA, Francis. <b>Be my guest</b> : English for the hotel industry. Cambridge university Press. 2002.<br>Interchange 4Th Edition. disponível em< <a href="http://www.cambridge.org/interchange arcade/">http://www.cambridge.org/interchange arcade/</a> ><br>Acesso 20 de Nov. 2014.                                                                                                                 |                                  |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br>OLIVEIRA, Luciano Amaral. <b>Inglês para estudantes de turismo</b> : english for tourism students. São Paulo: Roca, 2001<br>STAVALE, Emeri de Biaggi. <b>Enjoy your stay!</b> : inglês básico para hotelaria e turismo. São Paulo: Disal, 2004.<br>RICHARD, Jack C. <b>Interchange - intro A / third edition</b> . New York: Cambridge University Press, 2005.<br>RICHARD, Jack C. <b>Interchange - intro B / third edition</b> . New York: Cambridge University Press, 2005.<br>MARQUES, J. Albano. <b>Manual de hotelaria</b> : políticas e procedimentos. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2004. |                                  |

| Unidade Curricular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sociedade e Trabalho |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 36 horas             |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoria Social e a Categoria Trabalho.</li> <li>• História e a cultura Afro-Brasileira e Indígena</li> <li>• Mercado de trabalho nas atividades do turismo, em especial da hotelaria, em diferentes escalas: internacional, nacional, regional e local.</li> <li>• Expansão dos negócios e o papel do Estado na expansão do capital turístico e hoteleiro no Brasil: análise dos pressupostos, objetivos, interferências sociais e impactos locais.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar criticamente o mundo do trabalho e suas relações étnico-raciais.</li> <li>• Analisar as relações de trabalho no turismo, em especial na hotelaria.</li> <li>• Analisar a categoria trabalho do ponto de vista das Ciências Humanas e Sociais.</li> <li>• Analisar as interferências da expansão do capital turístico e hoteleiro no território brasileiro.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>Barbosa, Maria Ligia de Oliveira; Oliveira, Márcia Gardênia Monteiro de; Quintaneiro, Tania. <b>Um Toque de Clássicos</b> : Marx, Durkheim, Weber. 2. ed. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2002.<br>BOTTOMORE, T. B. <b>Introdução à Sociologia</b> . 9. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2008.<br>MÉSZÁROS, István. <b>A educação para além do capital</b> . 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2009.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>BLAKE, A. , ARBACHE, J. S., SINCLAIR, M.T., TELES, V. K. <b>Tourism and poverty relief</b> . doi:10.1016/j.annals.2007.06.013. Textos para discussão. Disponível em: <a href="http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738307000916">http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738307000916</a> .<br>DICIONARIO do pensamento marxista. T. B., BOTTOMORE, Antonio Monteiro Guimarães. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.<br>FREYRE, Gilberto. <b>Casa-grande &amp; senzala: formação da família brasileira sob o regime da economia patriarcal</b> . 51. ed. São Paulo: Global, 2006.<br>INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. <b>Economia do Turismo: uma perspectiva macroeconômica 2000-2005</b> . Rio de Janeiro, IBGE, 2008.<br>SILVA, Francisco Carlos Teixeira. <b>Encontro de civilizações: Brasil 500 anos de história</b> . Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2001. |                      |

## 5º Fase – Componentes Curriculares: Tendências na Hotelaria

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Marketing Hoteleiro |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 72 horas            |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentos do marketing ( análise ambiental, orientações de mercado, objetivos do marketing.</li> <li>Segmentação de mercado (geográfica, psicográfica, demográfica, por situação e por benefício.</li> <li>Gestão da Oferta (embalagem, rotulagem, gestão da marca)</li> <li>Gestão da Comunicação de Marketing (propaganda, promoção de vendas, eventos, internet e outras formas de comunicação)</li> <li>Gestão da Distribuição (distribuição direta e indireta, relacionamento com intermediários, o papel dos intermediários, internet).</li> <li>Gestão do Preço (políticas de preço, sensibilidades de preço, preço x sazonalidade)</li> <li>Marketing de relacionamento.</li> <li>Consumo e Comportamento do Consumidor em Viagens.</li> <li>Captação de Clientes na Hotelaria.</li> <li>Plano de Marketing.</li> </ul> |                     |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar as orientações de mercado existentes e o reflexo na hotelaria.</li> <li>Identificar as segmentações de mercado existentes e de possível implantação. mercadológica nos meios de hospedagem.</li> <li>Relacionar as estratégias de marca, oferta, distribuição, comunicação e preço com a realidade mercadológica do meio de hospedagem.</li> <li>Elaborar planos de marketing.</li> <li>Identificar possibilidades de captação de clientes em meios de hospedagem.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>DIAS, Sérgio Roberto (Coord). <b>Gestão de Marketing</b> . São Paulo: Saraiva, 2003.<br>KOTLER, Philip; KELEER, Kevin Lane. <b>Administração de Marketing</b> . 14ª Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.<br>GARDANI, F. <b>Gestão de Marketing na Hotelaria</b> . São Paulo: Atlas, 2006.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>MARICATO, P. <b>Marketing para bares e restaurantes</b> . Rio de Janeiro: Senac, 2009.<br>SOUKI, O. <b>Paixão por marketing: o fantástico diferencial dos gênios</b> . Belo Horizonte: Souki House, 2004.<br>TAVARES, P. V. <b>Marketing fundamentos para a administração pública</b> . Florianópolis: CEFET, 2008.<br>ZARDO, E. F. <b>Marketing aplicado ao turismo: ferramentas de marketing para empresas de turismo e destinos turísticos</b> . Rio de Janeiro: Roca, 2003.<br>CAON, Mauro. <b>Gestão estratégica de serviços de hotelaria</b> . São Paulo: Atlas, 2008                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gestão da Qualidade e Inovação |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 72 horas                       |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordagens conceituais e dimensões da qualidade.</li> <li>• Processo e agentes da gestão da qualidade.</li> <li>• Gestão da qualidade em serviços das atividades de linha de frente e retaguarda.</li> <li>• Estratégias relacionadas à gestão da qualidade enquanto conjunto de métodos: diagrama de causa-efeito, diagrama de Pareto, fluxograma, programa 5S.</li> <li>• Normas ISO (<i>International Organization for Standardization</i>) aplicáveis à hotelaria.</li> <li>• Inovação: conceitos e tipos (de produto, de processo, organizacional e de marketing).</li> <li>• Processo de inovação: conceito, fases e gerenciamento.</li> <li>• Inovação na hotelaria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar a qualidade em serviços no contexto da hotelaria.</li> <li>• Utilizar estratégias relacionadas à gestão da qualidade aplicadas à hotelaria.</li> <li>• Desenvolver a inovação no contexto da hotelaria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>CLARKE, Alan; CHEN, Wei. <b>Hotelaria: fundamentos teóricos e gestão</b> . Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.<br>Organization for Economic Cooperation and Development. <b>Manual de Oslo</b> : Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica. Disponível em: < <a href="http://www.mct.gov.br/upd_blob/0005/5069.pdf">http://www.mct.gov.br/upd_blob/0005/5069.pdf</a> >. Acesso em 08 abr 2014.<br>TIDD, J., BESSANT, J. E PAVITT, K. <b>Gestão da Inovação</b> . Porto Alegre, Bookman, 2008.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                |
| <b>Bibliografia complementar:</b><br>ALMEIDA, Cláudia Ribeiro; FERREIRA, Ana Maria; COSTA, Carlos. Gestão integrada do conhecimento no sector turístico: proposta de matriz de análise. <b>PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural</b> , 7(3). 2009. Disponível em: < <a href="http://www.pasosonline.org/Publicados/7309special/PS0309_11.pdf">http://www.pasosonline.org/Publicados/7309special/PS0309_11.pdf</a> >. Acesso em 10 abr 2014.<br>FREITAS, André Luis Policani; ALMEIDA, Georgia Maria Manguiera de.; <b>Classificação da qualidade de serviços em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória</b> . Revista Hospitalidade, Universidade Morumbi Anhembi. V X, n 2, dezembro 2013. Disponível em: < <a href="http://revhosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/view/528">http://revhosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/view/528</a> >. Acesso em 08 abr 2014.<br>RICCI, Renato. <b>Hotel: estratégias competitivas : um guia prático para a aplicação da gestão de processos e do balanced scorecard no segmento da hotelaria e do turismo</b> . Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.<br>ZONATTO, Vinícius Costa da Silva; SCHUH, Clari; ZONATTO, Patrínês Aparecida França. <b>Contribuição dos recursos estratégicos nos processos de criação da inovação em uma rede de cooperacao hoteleira</b> . In: Anais do II SINGEP e I S2IS – São Paulo – SP – Brasil – 07 e 08/11/2013. Disponível em: < <a href="http://repositorio.uninove.br/xmlui/handle/123456789/616?show=full">http://repositorio.uninove.br/xmlui/handle/123456789/616?show=full</a> ><br>KOTLER, Philip; KELEER, Kevin Lane. <b>Administração de Marketing</b> . 14ª Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012. |                                |



| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tópicos Especiais |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 36 horas          |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temas contemporâneos e da atualidade na hotelaria.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer as tendências de mercado.</li> <li>• Aprofundar os conhecimentos sobre a gestão da operação hoteleira.</li> <li>• Conhecer os temas contemporâneos aplicados à hotelaria, entre os quais, hotelaria hospitalar e inovação tecnológica.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |
| <b>Referência Básica</b><br><br>BOEGER, Marcelo Assad. <b>Gestão em hotelaria hospitalar</b> . 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.<br>DORNELAS, José Carlos Assis. <b>Empreendedorismo</b> : transformando ideias em negócios. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.<br>TARABOULSI, Fadi Antoine. <b>Administração de hotelaria hospitalar</b> : serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação psicologia hospitalar. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.                                                                                                              |                   |
| <b>Referência Complementar</b><br>CAON, Mauro. <b>Gestão estratégica de serviços de hotelaria</b> . São Paulo: Atlas, 2008<br>CAMPOS, José Ruy Veloso. <b>Introdução ao universo da hospitalidade</b> . Campinas, SP: Papirus, 2005.<br>CÂNDIDO, I. VIEIRA, E. V. de. <b>Gestão de hotéis</b> : técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educus: 2003.<br>CAVASSA, César Ramírez. <b>Hotéis</b> : gerenciamento, segurança e manutenção. Tradução de Claudia Bruno Galvão. São Paulo: Roca, 2001.<br>GODOI, Adalto Felix de. <b>Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais</b> . 2. ed. ampl. e atual. São Paulo: Ícone, 2008. |                   |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Metodologia da Pesquisa |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 36 horas                |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Língua padrão oral e escrita.</li> <li>• Elementos da redação acadêmica baseados nas Normas da ABNT e da Metodologia científica.</li> <li>• Diferentes tipos de pesquisas científicas.</li> <li>• Processos comunicativos orais e escritos do contexto acadêmico: teoria e prática para a elaboração de: Projeto, Relatório, artigo e Técnica oral: apresentação da pesquisa à banca.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar a comunicação não verbal (corporal etc.) e verbal a favor de uma comunicação eficiente no contexto acadêmico e profissional.</li> <li>• Ler e produzir a redação acadêmica caracterizada pela: a) linguagem correta e precisa; b) coerência na argumentação; c) clareza na exposição de ideias; d) objetividade; e) concisão e fidelidade às fontes citadas e e) fidelidade aos elementos estruturais, textuais e linguísticos de cada texto em decorrência da sua função específica.</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |                         |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |
| <b>Referência Básica</b><br><br>MARCONI, M.; LAKATOS, E. M. <b>Metodologia do trabalho científico</b> : procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. - São Paulo: Atlas, 2011.<br>SANTOS, A. R. dos. <b>Metodologia científica</b> : a construção do conhecimento. 7. ed. - Rio de Janeiro: Lamparina, 2007.<br>SEVERINO, A. J. <b>Metodologia do Trabalho Científico</b> . 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.                                                                                                                                                                                                                                      |                         |
| <b>Referência Complementar</b><br><br>ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. <b>NBR 6022</b> : Informação e documentação: artigo em publicação periódica científica impressa: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.<br>GIL, Antonio Carlos. <b>Como elaborar projetos de pesquisa</b> . 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.<br>OLIVEIRA, Maria Marly de. <b>Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses</b> . 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2011.<br>MATIAS-PEREIRA, José. <b>Manual de metodologia da pesquisa científica</b> . 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.<br>CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. <b>Metodologia científica</b> . 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. |                         |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Estatística Aplicada à Hotelaria |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 36 horas                         |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa quantitativa: população e amostra; coleta de dados; variáveis discretas e contínuas; questionário. Amostragem: probabilística e não probabilística; amostragem aleatória simples e estratificada. Amostragens não aleatórias.</li> <li>• Cálculo de tamanho de amostras.</li> <li>• Classificação dos dados.</li> <li>• Representações gráficas da distribuição de frequência.</li> <li>• Medidas de posição central: média, moda, mediana. Medidas de dispersão: variância e desvio padrão.</li> <li>• Números-índices.</li> <li>• Possibilidades e simulação de pesquisa quantitativa em hotelaria.</li> </ul> |                                  |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejar uma pesquisa quantitativa.</li> <li>• Calcular as principais medidas estatísticas sobre uma distribuição e aplicar os princípios estatísticos na interpretação de resultados de pesquisa, tendo em vista a tomada de decisões, o planejamento e a operação da gestão hoteleira.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                  |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                  |
| <b>Referência Básica</b><br><br>BARBETTA, Pedro Alberto. <b>Estatística aplicada às Ciências Sociais</b> . Florianópolis: Ed. da UFSC, 2007.<br>CRESPO, Antônio Arnot. <b>Estatística fácil</b> . São Paulo: Saraiva, 2009.<br>CLARKE, Alan; CHEN, Wei. <b>Hotelaria: fundamentos teóricos e gestão</b> . Tradução de Renata Christovão Bottino. Elsevier: Rio de Janeiro, 2008.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                  |
| <b>Referência Complementar</b><br><br>LEVINE, David . M. et al. <b>Estatística: teoria e aplicações usando o MS Excel</b> . Rio de Janeiro: LTC, 2012.<br>MORETTIN, Pedro Alberto; BUSSAB, Wilton O.. <b>Estatística básica</b> . São Paulo: Saraiva, 2011.<br>BARBOSA, Dalva Regina Ribeiro; MILONE, Giuseppe. <b>Estatística: aplicada ao turismo e hotelaria</b> . São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.<br>KIRSTEN, José Tiacci; RABAHY WILSON ABRAHÃO. <b>Estatística aplicada às ciências humanas e ao turismo</b> . São Paulo: Saraiva, 2006.<br>LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. <b>Turismo e hospitalidade no século XXI</b> . Manole: São Paulo, 2003       |                                  |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Empreendedorismo e Plano de Negócios |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 72 horas                             |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surgimento do empreendedorismo.</li> <li>• Empreendedorismo no Brasil.</li> <li>• Diferenças e similaridades entre o administrador e o empreendedor.</li> <li>• Características do empreendedor de sucesso.</li> <li>• Fatores ambientais e pessoais.</li> <li>• Processo empreendedor.</li> <li>• Os estudos do GEM Global Intrepreneurship Monitor e de mortalidade de empresas do Sebrae.</li> <li>• Ideias e oportunidades de negócios.</li> <li>• Oportunidades de negócios utilizando a Internet.</li> <li>• Fontes de financiamento.</li> <li>• Elaboração de plano de negócios.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar e aplicar os processos necessários para empreender um negócio no âmbito da hotelaria;</li> <li>• Elaborar plano de negócios;</li> <li>• Realizar estudo de com estudo de viabilidade financeira.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |
| <p><b>Referência Básica</b></p> <p>DORNELAS, José Carlos Assis. <b>Empreendedorismo</b>: transformando ideias em negócios. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.</p> <p>MAGNÉE, Henri. <b>Administração simplificada: para pequenos e médios restaurantes</b>. São Paulo: Livraria Velera, 2005.</p> <p>ZANELLA, Luiz Carlos. <b>Auditoria interna: rotinas e processos práticos para hotéis, restaurantes e empresas em geral</b>. Caxias do Sul: Educ, 2002.</p> <p><b>Referência Complementar</b></p> <p>FONSECA, M. T. <b>Tecnologia gerenciais de restaurantes</b>. 5 ed. São Paulo: Senac, 2009.</p> <p>KOTLER, Philip; KELEER, Kevin Lane. <b>Administração de Marketing</b>. 14ª Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.</p> <p>POWERS, Tom. <b>Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante</b>. São Paulo: Atlas, 2004.</p> <p>VIERA, Eleonora V. <b>Desperdício em Hotelaria</b>. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.</p> <p>MARICATO, Percival. <b>Como montar e administrar bares e restaurantes</b>. 9 ed. São Paulo: Senac, 2010.</p> |                                      |

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Gerenciamento de Receitas ( Revenue Management). |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 36 horas                                         |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características dos serviços hoteleiros.</li> <li>• Segmentação de mercado.</li> <li>• Teorometria.</li> <li>• Canais de distribuição (B2B, B2C, C2C, B2G).</li> <li>• Online Travel Agencies.</li> <li>• Forecast.</li> <li>• Ferramentas de sistema de informação.</li> <li>• Precificação.</li> <li>• Inventário hoteleiro.</li> <li>• Análise da concorrência.</li> <li>• Maximização da receita.</li> <li>• Controle de disponibilidade da oferta.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                  |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar os conceitos e princípios de <i>Revenue Management</i>: o serviço adequado para o cliente adequado, na hora adequada pelo preço adequado.</li> <li>• Realizar o controle da disponibilidade do serviço.</li> <li>• Aplicar procedimentos para o controle da capacidade de inventário: depósitos e garantias, critérios para cancelamentos e técnicas de <i>overbooking</i>.</li> <li>• Aplicar estratégias de precificação para maximização.</li> <li>• Utilizar as ferramentas de tecnologia da informação: banco de dados, controles e previsão de demanda via sistema.</li> <li>• Utilizar técnicas de gerenciamento para maximização da receita.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                  |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                  |
| <p><b>Bibliografia Básica</b></p> <p>CLARKE, Alan; CHEN, Wei. <b>Hotelaria: fundamentos teóricos e gestão</b>. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.</p> <p>ISMAIL, Ahmed. <b>Hospedagem front office e governança</b>. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.</p> <p>POWERS, Tom; BARROWS, Clayton W. <b>Administração no Setor de Hospitalidade</b>. São Paulo, SP. Editora Atlas, 2004.</p> <p><b>Bibliografia complementar</b></p> <p>CAON, Mauro. <b>Gestão estratégica de serviços de hotelaria</b>. São Paulo: Atlas, 2008.</p> <p>KIMES, Sheryl. <b>Total Hotel Revenue Management</b>. <i>HotelExecutive.com</i>. Disponível em &lt;<a href="http://hotelexecutive.com/business_review/3620/total-hotel-revenue-management">http://hotelexecutive.com/business_review/3620/total-hotel-revenue-management</a>&gt;. Acesso em 14 de novembro 2014.</p> <p>KOHLMAYR, Klaus. <b>Hotel News Now. Measuring your success in revenue management</b>. 25 jul 2011. Disponível em &lt;<a href="http://www.hotelnewsnow.com/Articles.aspx/6043/Measuring-your-success-in-revenue-management#.TyFHEAEiSpA.blogger">http://www.hotelnewsnow.com/Articles.aspx/6043/Measuring-your-success-in-revenue-management#.TyFHEAEiSpA.blogger</a>&gt; . Acesso em 01 agosto 2012.</p> <p>LOCKWOOD, A; MEDLIK, S. <b>Turismo e hospitalidade no século XXI</b>. Manole: São Paulo, 2003.</p> <p>MARICATO, Percival. <b>Como montar e administrar bares e restaurantes</b>. 9 ed. São Paulo: Senac, 2010.</p> |                                                  |

## Optativa

| Disciplina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Libras                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Carga Horária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 72 horas                                                                                                                                                              |
| Competências                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Compreender e utilizar expressões familiares e correntes assim como enunciados simples que visam satisfazer necessidades imediatas. Nível A1 do quadro comum europeu. |
| <b>Bases Tecnológicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura, movimentos sociais e história das pessoas surdas.</li> <li>• Conversação em Libras em contextos cotidianos: cumprimento, localização, tempo, profissões, família, números e quantificadores.</li> <li>• Marcações não manuais emocionais, sintáticas e morfológicas para conversação.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                       |
| <b>Habilidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar aspectos da cultura, dos movimentos sociais e da história das pessoas surdas, sinalizantes desta língua.</li> <li>• Desenvolver fluência em conversações na Língua Brasileira de Sinais, em nível básico.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                       |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |
| <b>Bibliografia Básica</b><br><br>PIMENTA, Nelson & QUADROS, Ronice Muller de. <b>Curso de Libras 1</b> . Rio de Janeiro, RJ. Editora Vozes, 4ª. Edição, 2010.<br>MARQUES, J. Albano. <b>Manual de hotelaria: políticas e procedimentos</b> . 2. ed. Rio de Janeiro: Thex Ed., 2004.<br>WILCOX, Sherman & WILCOX, Phyllis Perrn. <b>Aprenda a Ver</b> . Editora Arara Azul. 2005.<br>Disponível em: < <a href="http://www.editora-arara-azul.com.br/pdf/livro2.pdf">http://www.editora-arara-azul.com.br/pdf/livro2.pdf</a> >. Acesso em 20 nov 2014.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                       |
| <b>Bibliografia Complementar</b><br><br>DAVIES, Carlos Alberto. <b>Cargos em Hotelaria</b> . Caxias do Sul: Educs, 2001.<br>ISMAIL, Ahmed. <b>Hospedagem: front office e Governança</b> . São Paulo: Thompson, 2004<br>RAMOS, Clélia Regina. <b>LIBRAS: A Língua de Sinais dos Surdos Brasileiros</b> . Editora Arara Azul Ltda. Petrópolis: 2006. Disponível em: < <a href="http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/libras.pdf">http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/libras.pdf</a> >. Acesso em 20 nov 2014.<br>GESUELI, Zilda Maria. <b>LÍNGUA (GEM) E IDENTIDADE: A SURDEZ EM QUESTÃO</b> . Educ. Soc., Campinas, vol. 27, n. 94, p. 277-292, jan./abr. 2006. Disponível em: < <a href="http://www.scielo.br/pdf/es/v27n94/a14v27n94.pdf">http://www.scielo.br/pdf/es/v27n94/a14v27n94.pdf</a> >. Acesso em 20 nov 2014.<br>VIERA, Elenara e CANDIDO, Índio. <b>Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços</b> . Caxias do Sul: Educs, 2003. |                                                                                                                                                                       |

## 5.8 Atividades complementares

Não se aplica.

## 5.9 Avaliação do Processo Ensino Aprendizagem

O processo de avaliação é processual e formativo e atenderá às proposições da Educação Profissional, ou seja, avaliará as competências adquiridas sob os aspectos de conhecimentos, atitudes e habilidades, através dos seguintes instrumentos:

- a) ter frequência mínima de 75%
- b) escrita – provas, trabalhos individuais e de grupo, relatórios;
- c) oral – simulação de situações reais, participação em sala de aula, apresentação de trabalhos individuais e de grupo, seminários.

A avaliação da aprendizagem terá por finalidade promover o avanço educacional do aluno, aprimorando o processo de aprendizagem, tanto individualmente quanto coletivamente. Os instrumentos de avaliação serão diversificados e constarão no planejamento do componente curricular, estimulando o aluno à: pesquisa, reflexão, iniciativa, criatividade, laboralidade e cidadania.

As avaliações serão organizadas baseadas nos seguintes princípios: a avaliação será diagnóstica, processual, formativa e diversificada. Para além dos conhecimentos e habilidades definidos em cada componente curricular será considerado também, como critério de avaliação, as atitudes gerais entre as quais, trabalhar em equipe; respeitar a comunidade escolar; cumprir as tarefas solicitadas, respeitando os prazos; contribuir para as aulas com interesse e empenho; zelar pelo patrimônio escolar e demonstrar iniciativa nas aulas.

A avaliação é importante para o aluno, pois possibilita acompanhar a sua trajetória acadêmica e para o professor a obtenção de indicadores que sustentem as tomadas de decisões sobre os processos de ensino e aprendizagem.

De acordo com a Organização Didática da Campus Florianópolis-Continente, a avaliação prima pelo caráter diagnóstico e formativo, consistindo em um conjunto de ações que permitam recolher dados, visando à análise da constituição das competências por parte do aluno, previstas no projeto de curso. Suas funções primordiais são:

- a) obter evidências sobre o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias à constituição de competências, visando à tomada de decisões sobre o

encaminhamento dos processos de ensino e aprendizagem e/ou a progressão do aluno para o semestre seguinte;

b) analisar a consonância do trabalho pedagógico com as finalidades educativas previstas no Projeto Pedagógico do Curso;

c) estabelecer previamente, por componente curricular, critérios que permitam visualizar os avanços e as dificuldades dos alunos na constituição das competências.

Os critérios servirão de referência para o aluno avaliar sua trajetória e para que o professor tenha indicativos que sustentem tomadas de decisões sobre o encaminhamento dos processos de ensino e aprendizagem e a progressão dos alunos. Os registros das avaliações são feitos de acordo com a nomenclatura que segue:

E – Excelente: quando o aluno ultrapassa as expectativas quanto à aquisição da Competência.

P – Proficiente: quando o aluno supera os parâmetros mínimos requisitados para a construção da competência .

S – Suficiente: quando o aluno atinge os parâmetros mínimos requisitados para a construção da competência.

I – Insuficiente: quando o aluno não atinge os requisitos mínimos para a aquisição da competência.

As avaliações são realizadas no decorrer da fase e na conclusão do componente curricular correspondente. O discente receberá o conceito apto ou não apto, de acordo com o resultado alcançado durante o processo ensino-aprendizagem.

A avaliação final da fase será feita em reunião específica, com a presença de todos os professores que trabalharam os componentes curriculares.

O registro, para fins de documentos acadêmicos, será efetivado ao final de cada fase, apontando a situação do aluno no que se refere à constituição de competências e utilizando-se a seguinte nomenclatura:

A - (Apto): quando o aluno tiver obtido as competências.

NA - (Não Apto): quando o aluno não tiver obtido as competências.

A recuperação de estudos compreenderá a realização de novas atividades pedagógicas no decorrer do período letivo, que possam promover a aprendizagem. As novas atividades ocorrerão,



preferencialmente, no horário regular de aula, podendo ser criadas estratégias alternativas que atendam necessidades específicas, tais como atividades sistemáticas em horário de atendimento paralelo e estudos dirigidos. Ao final dos estudos de recuperação, o aluno será submetido à avaliação, cujo resultado deverá ser registrado pelo professor.

**Trancamento:** O trancamento de matrícula será regido pela Organização Didática do Campus.

**O tempo para integralização:** O aluno terá o dobro do período de integralização previsto no PPC para cumprir os requisitos do curso, sob pena de cancelamento da matrícula.

O sistema de avaliação do processo de ensino aprendizagem no curso Superior de Tecnologia em Hotelaria far-se-á de acordo com as normas estabelecidas pela Organização Didática do Campus. A partir da publicação do Regulamento Didático Pedagógico (RDP) do IFSC a avaliação do processo de ensino e aprendizagem passará a seguir as normas estabelecidas por este documento.

### 5.10 Trabalho de Curso

O Trabalho de conclusão de curso TCC - preconiza um ensino contextualizado e científico, privilegiando a conquista das competências, conhecimentos, atitudes e habilidades, envolvendo o discente em atuação competente e embasada na metodologia científica, junto aos diversos segmentos da sociedade.

O Trabalho deverá fazer uso de métodos científicos na pesquisa, investigação, utilização das ferramentas de gestão hoteleira nos problemas levantados. Dessa forma, o **TCC será um Artigo Científico com possibilidades de publicação.**

O TCC será desenvolvido na sexta fase do curso. Fase esta, reservada para a elaboração do Trabalho de Conclusão e da realização do estágio obrigatório. Salienta-se ainda que a pesquisa relacionada ao TCC possa estar vinculada ao campo de estágio ou não, mas, impreterivelmente, deve se relacionar com a área de formação do curso, e especialmente, aos conhecimentos e apreendidos sobre a Hotelaria.

O desenvolvimento temático possibilitará a interação do discente nas diversas situações e problemas encontrados, articulando e aplicando os conhecimentos adquiridos, bem como a aproximação da escola com a comunidade, cumprindo, dessa forma, o papel social na formação de um cidadão consciente.

Os discentes poderão se inserir em diferentes áreas de pesquisa na Hotelaria, de acordo com a atuação dos orientadores e o campo de estágio escolhido, com o objetivo de consolidar os conteúdos desenvolvidos no decorrer do curso.

O aluno poderá optar por realizar concomitantemente ao estágio a pesquisa para o TCC.

A opção de não vincular o TCC ao estágio evidencia a necessidade de trabalhar pesquisas em áreas correlatas tais como, ciências humanas, ciências da saúde, ciências da natureza, entre outras. Existe pouca publicação científica na área de hotelaria e se o campo de pesquisa for mais amplo que as questões problema identificadas junto a empresa concedente de estágio, teremos maiores possibilidades de publicações e um avanço em questões primordiais para a consolidação desta área.

O TCC será realizado individualmente, sob orientação de um professor de sua escolha que tenha disponibilidade de horário e que tenha afinidade acadêmica com a área de pesquisa. Ao final da fase, o aluno deverá entregar o TCC em três cópias impressas, cópia digital e participará de uma banca examinadora.

O Curso de Tecnologia em Hotelaria possuirá um Manual de Elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso, que será elaborado de acordo com as normas da ABNT e temáticas vinculadas aos conhecimentos trabalhados no curso.

A característica multidisciplinar no eixo tecnológico de hospitalidade e lazer, com a necessidade cada vez maior de práticas interdisciplinares em seus processos de produção, divulgação e aplicação do conhecimento científico, envolvendo, incorporando e dialogando com variadas outras áreas do conhecimento, faz com que seja relevante colocar à disposição informações pertinentes sobre tipos de pesquisas, formas de divulgação científica e normas para referências bibliográficas e citações, estas questões serão apresentadas na quinta fase do curso, na disciplina de Metodologia Científica e da Pesquisa.

O Trabalho de Conclusão de Curso, a partir do exposto, cumpre com sua missão de fazer com que o discente pesquise assuntos que foram vistos ao longo do curso, e fazendo desta pesquisa, mais um requisito para a obtenção do título superior de Tecnólogo em Hotelaria.

### 5.11 Projeto integrador

Não se aplica

### 5.12 Estágios curricular e acompanhamento do estágio

Esta seção constitui-se em um instrumento que possa orientar e normatizar as atividades desenvolvidas pelo/a estagiário/a, considerando que o/a mesmo/a encontra-se em um período de transição, ou seja, ainda é estudante, mas já é quase um profissional da hotelaria, necessitando traduzir na prática os conhecimentos adquiridos durante seu período de estudos. Nesse contexto, o estágio possibilita a integralização do processo pedagógico no curso Superior de Tecnologia em Hotelaria e tem por finalidade vivenciar a realidade administrativa e operacional por meio do contato direto com a prática profissional.

Segundo a Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008, o estágio é ato educativo escolar, supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação de trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio da educação especial, dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

O Estágio Supervisionado busca a articulação dos conhecimentos apreendidos e as habilidades desenvolvidas no decorrer do curso por meio da prática profissional em empresas hoteleiras. É um requisito obrigatório para conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria e está dividido em duas etapas de realização:

1º Estágio Supervisionado I - ao final da 2ª Fase, onde o aluno terá 72 horas de estágio, para vivenciar as questões da operação hoteleira.

2º Estágio Supervisionado II - ao final da conclusão de todos os componentes curriculares na 6ª Fase, com 300 horas, onde o aluno além de vivenciar a operação, terá contato com ferramentas de gestão dos meios de hospedagem.

A carga horária total de Estágio do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria é de 372 horas.

São objetivos do Estágio Supervisionado:

- proporcionar a adequação prática dos conhecimentos recebidos em sala de aula para o exercício efetivo da atividade profissional, ligada ao turismo e a hotelaria;
- favorecer a experiência prática monitorada e supervisionada, facilitando a apropriação do saber-fazer, a construção de competências e o desenvolvimento de habilidades profissionais;

- proporcionar ao/a estudante oportunidades reais para conduzir a uma postura profissional adequada;
- desenvolver no/a estagiário/a capacidade criativa na sua área de conhecimento;

O campus Florianópolis-Continente possui termos de compromissos firmados para realização de Estágios Supervisionados com alguns hotéis da região de Florianópolis, entre os quais os hotéis: Ibis Florianópolis; Ibis São José; InterCity Premium Florianópolis; Hotéis Costa Norte; Baía Norte Palace Hotel; Hotel Castelmair; Ponta dos Ganchos Exclusive Resort; Golden Executive; Oscar Hotel; Slaviero Via Catarina; Kennedy Executive e entre outros.

Nos estágios supervisionados o aluno deverá passar por no mínimo dois setores na empresa hoteleira na mesma área ou em áreas diferentes.

Constituem condições mínimas para uma empresa hoteleira ser aceita como local para desenvolvimento das atividades do estágio supervisionado: ser legalmente constituída e possuir estrutura física, operacional e administrativa que possibilite o desenvolvimento das habilidades práticas apreendidas no decorrer do curso; dispor de profissionais qualificados para supervisão das atividades realizadas pelo aluno enquanto estagiário; possuir boa reputação idoneidade moral e legal; apresentar recursos materiais e técnicos que possam ser utilizados pelo estagiário no desenvolvimento do seu trabalho.

Condicionado às ofertas existentes o aluno terá a possibilidade de escolher o seu local de estágio de acordo com a sua área de interesse. Durante a realização dos estágios Supervisionados do curso de Tecnologia em Hotelaria o aluno terá um Supervisor na Empresa hoteleira, que será um profissional capacitado e responsável por ele no local de estágio e um Professor Orientador. Somente na primeira etapa do Estágio Supervisionado, que acontece ao final da 2ª fase do curso, além do Supervisor do Estágio na empresa e do Professor Orientador haverá o Professor Supervisor do Estágio que é responsável pela organização do estágio e intermediação entre empresa, aluno e professor orientador.

Compete aos/as docentes orientadores de Estágio: acompanhar o processo de adaptação e as atividades de observação e prática dos/as estagiários/as nos locais de estágio quando possível; realizar um encontro semanal presencial ou a distância (quando o aluno estiver impossibilitado de receber orientação presencial) com o estagiário para orientação e supervisão das atividades; manter contato com o/a supervisor/a da empresa concedente; participar de treinamento de qualificação para orientação de estágios.

Compete ao supervisor da empresa hoteleira concedente: acompanhar o aluno durante a realização do estágio; zelar pelo aluno na empresa; proporcionar um ambiente que possibilite o desenvolvimento das habilidades técnicas no decorrer estágio;

São deveres do/a estagiário/a: cumprir todas as etapas nos prazos previstos nos programas dos estágios; comparecer a todos os encontros com o/a Supervisor/a Acadêmico/a para orientação; manter a ética profissional no que diz respeito a assuntos sigilosos da empresa e relacionamento interpessoal;

Após a conclusão do estágio o aluno deverá obrigatoriamente apresentar o relatório das atividades desempenhadas sob a supervisão do professor orientador.

O estágio não obrigatório aquele desenvolvido como atividade opcional no decorrer do curso seguirá os trâmites previstos na Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008 e ficará sob a coordenação de estágio a sua organização que elegerá um professor para supervisão das atividades. Ressalta-se que o estágio não obrigatório não contará na carga-horária do curso porque no momento da sua realização o aluno encontra-se em processo de desenvolvimento das habilidades e atitudes técnicas e profissionais.

### **5.13 Prática supervisionada nos serviços ou na indústria, e acompanhamento das práticas supervisionadas**

Não se aplica.

### **5.14 Atendimento ao discente**

O atendimento pedagógico e administrativo acontecerá nos turnos de funcionamento do curso. O atendimento por docentes denominado “atendimento extraclasse” está previsto na Resolução 13 do IFSC, onde cada docente receberá de 1 a 2 horas semanais para executá-lo. Esse atendimento inclui atividades e programas de nivelamento para alunos. Além disso, o Campus Florianópolis-Continente do IFSC conta com atendimento ao discente por meio do Núcleo Pedagógico formado por equipe interdisciplinar formado pelos seguintes profissionais: uma psicóloga, quatro três pedagogas e uma assistente social. O atendimento ao discente funciona nos três turnos de funcionamento do Campus. No início de cada semestre letivo há divulgação pela equipe pedagógica do local e horário de atendimento aos alunos.

### **5.15 Atividades de Tutoria (para cursos EAD)**

Não se aplica.

### **5.16 Critérios de aproveitamento de conhecimentos e experiências anteriores**

Ao matricular-se na fase, o aluno poderá apresentar requerimento ao respectivo Coordenador de Curso e solicitar aproveitamento de estudos concluídos com êxito por componente curricular. As normas para aproveitamento de competências e experiências anteriores será regulamentada a partir do Regulamento Didático Pedagógico (RDP) do IFSC.

As validações serão auferidas para concluintes ou estudantes que já haviam cursado componentes curriculares no ensino superior que requerem a Coordenação de Curso a validação de disciplina covalente. Para análise do processo de aproveitamento o aluno deve apresentar o histórico escolar do curso e os respectivos planos de ensino das disciplinas requeridas. Conforme a necessidade, no decorrer do processo pode-se solicitar ao requerente a realização de testes avaliativos (prático, oral e ou escrito). Mediante a análise dos documentos comprobatórios a Coordenação do Curso defere ou indefere o requerimento.

### **5.17 Avaliação do Projeto Pedagógico do Curso**

O Curso de Tecnologia em Hotelaria será avaliado de diferentes maneiras e públicos. Ao longo do curso, projeta-se que ocorram avaliações semestrais com discentes e docentes, com o intuito de levantar possíveis melhorias e mitigar possíveis riscos que se possa correr. A avaliação - em âmbito do curso é de responsabilidade da coordenação, docentes e discentes, mediante encontros, reuniões, depoimentos e registros visando realizar manutenção e reforço de aspectos positivos, adaptações e correções das fragilidades e incremento de potencialidades, conforme as necessidades identificadas.

Tal avaliação será elaborada a partir da vivência dos professores e coordenador (a) do curso e da própria área profissional. Formulários diferentes serão aplicados para alunos e professores e a partir dos resultados, ações de melhoria serão tomadas. Além disso, fóruns de discussão poderão ser realizados com discentes, docentes e profissionais da área para discussão das diretrizes do curso.

Após a formação e conclusão da primeira turma, o curso será revisto com todo o corpo docente, incluindo as avaliações dos semestres anteriores e as mudanças que ocorreram.

Os egressos formados serão pesquisados para verificar a absorção do mercado e a percepção que os mesmos têm de sua formação. Os alunos evadidos do curso também deverão ser pesquisados para investigar os motivos do abandono.

Ressaltam-se nesse processo os efeitos imediatos e significativos para dinâmica do projeto pedagógico obtidas pela oportunidade de professores e alunos avaliarem de maneira integrada

problemas comuns, comprometidos com a elaboração de propostas de melhoria do curso.

O projeto do curso será avaliado a cada semestre, sendo possíveis adequações e aprimoramentos. As propostas serão discutidas no Núcleo Docente Estruturante (NDE), no Colegiado do Curso e em reuniões pedagógicas com docentes do curso, coordenações envolvidas e gestores da escola. As reuniões acontecerão periodicamente e constarão no calendário acadêmico. Cabe ao Coordenador do Curso atender discentes e docentes no que se refere a assuntos relacionados ao curso e levá-los a discussão ao NDE. Compete ao NDE realizar reuniões no mínimo a cada dois meses com intuito de acompanhar e ajustar o projeto do curso.

#### **5.18 Incentivo a pesquisa, a extensão e a produção científica e tecnológica**

O curso superior em Tecnologia em Hotelaria se propõe a expandir a cultura de pesquisa e da extensão, estimulando os alunos a serem também pesquisadores da área. Nesse contexto, a visão do curso superior em Tecnologia em Hotelaria é de desenvolver projetos técnico-científicos de forma multi e interdisciplinar, com forte integração entre as áreas do curso, incentivando os alunos à produção do conhecimento e a participação deles em conjunto com os professores de programas institucionais de bolsas de iniciação científica e de outros programas de fomento à pesquisa e a extensão. Busca-se a utilização dos projetos de pesquisa e extensão como experiências de ensino e aprendizagem permanentes, vinculados aos componentes curriculares.

Conforme a Lei de Diretrizes e Bases N° 9.394/1996, no capítulo IV, art. 43: a educação superior tem por finalidade promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição.

Cabe destacar que o relacionamento com o mercado é condição básica para o sucesso de um curso na área de turismo, hospitalidade e lazer. A partir do surgimento do Campus Florianópolis-Continente tem-se estabelecido relacionamento com entidades e empresas para divulgação da oferta de cursos, visitas técnicas e aulas práticas.

O desenvolvimento de ações de Extensão apresenta-se como proposta de integração entre os alunos, a área profissional e a comunidade, por meio do estabelecimento de parcerias. O estímulo à participação dos alunos na problemática social e na integração com diversos setores da sociedade concebe-se com ações integradas baseadas em necessidades apresentadas que promovam a troca de experiências e de conhecimento.

**5.19 Integração (rede pública/licenciatura, rede regional e SUS/saúde, empresas)**

Não se aplica.

**6. CORPO DOCENTE E TUTORIAL****6.1 Coordenador do Curso**

Coordenação do Curso: Prof<sup>a</sup> Fabíola Martins dos Santos

E-mail: fabiola@ifsc.edu.br

Telefone: (48) 38778430

Titulação: Doutora em Geografia e Mestre em Turismo e Hotelaria

Formação acadêmica: Bacharel em Turismo e Hotelaria

Regime de trabalho: 40 horas (DE)

Dedicação à coordenação do curso: 25 horas

Possui graduação em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Especialização em Marketing para Gestão Empresarial pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Especialização em Planejamento e Gestão Hoteleira pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Mestrado em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí e Doutorado em Geografia pela Universidade do Federal de Santa Catarina (UFSC), com a tese intitulada “Geografia das Redes Hoteleiras: Mundo, Brasil e Santa Catarina”. Possui experiência em cursos no nível Superior da Educação nas áreas de Turismo e Hotelaria, tendo trabalhado como docente no curso de Bacharelado em Hotelaria na Faculdade ASSESC; no curso de Bacharelado em Turismo e Lazer da Universidade Regional de Blumenau (FURB), no curso de Bacharelado em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) e no curso Superior em Tecnologia em Cosmetologia da mesma universidade. Nas respectivas universidades, além da docência, exerceu atividades de orientação de estágios e trabalhos de conclusão de curso, coordenação de laboratório, coordenação de projetos interdisciplinares, elaboração de projetos pedagógicos e organização de eventos.



## 6.2 Corpo Docente

Todos os docentes abaixo citados têm regime de trabalho de 40 horas/semanais, com dedicação exclusiva.

| Nome                                | Formação / Área de Atuação                  | Titulação                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ângela Faria Brognoli               | Professora de Língua Inglesa                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduação em Letras: Licenciatura Português e Inglês</li> <li>• Mestrado em Letras</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| Débora Beron Pinto                  | Professora de Serviços de Restaurante e Bar | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduação em Turismo</li> <li>• Mestre em Turismo</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Deosir Flávio Lobo de Castro Júnior | Professor de Ciências Sociais Aplicadas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel em Administração</li> <li>• Mestre em Gestão Estratégica Empresarial</li> <li>• Doutorado em Administração e Turismo</li> </ul>                                                                                                      |
| Emilaura Alves                      | Professora de Nutrição                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel em Nutrição</li> <li>• Mestre em Nutrição</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| Fabíola Martins dos Santos          | Professora de Hotelaria                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel em Turismo e Hotelaria</li> <li>• Especialista em Marketing para Gestão Empresarial</li> <li>• Especialista em Planejamento e Gestão Hoteleira</li> <li>• Mestre em Turismo e Hotelaria</li> <li>• Doutorado em Geografia</li> </ul> |
| Fernando Goulart Rocha              | Professor Ciências Humanas                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel e Licenciado em Geografia</li> <li>• Mestrado em Geografia</li> <li>• Doutorado em Geografia</li> </ul>                                                                                                                              |
| Jane Parisenti                      | Professor de Nutrição                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduação em Nutrição</li> <li>• Mestre em Nutrição</li> <li>• Doutora em Ciências dos Alimentos</li> </ul>                                                                                                                                   |
| Larice Steffen Peters               | Professora de Ciências Sociais Aplicadas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduação em Administração Pública</li> <li>• Mestrado em Arquitetura em Urbanismo</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| Laura Lima                          | Professora de Língua Espanhola              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel e Licenciada em Letras: Português e Espanhol</li> <li>• Mestre em Linguística</li> </ul>                                                                                                                                             |
| Liz Cristina Camargo Ribas          | Professora de Gestão Ambiental              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel e Licenciada em Ciências Biológicas</li> <li>• Mestre em Biotecnologia</li> </ul>                                                                                                                                                    |
| Luciane Patrícia Oliari             | Professora de Primeiros Socorros            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel em Enfermagem</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |

|                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialista em Enfermagem do Trabalho</li> <li>• Especialista em Educação Profissional Integrada à Educação Básica na Modalidade Jovens e Adultos.</li> </ul>                                               |
| Luciano de Azambuja              | Professor de Ciências Humanas           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduação em História</li> <li>• Especialista em Leitura de Múltiplas Linguagens</li> <li>• Mestrado em Literatura</li> <li>• Doutorado em Educação</li> </ul>                                               |
| Pedro José Raymundo              | Professor de Ciências Sociais Aplicadas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel em Administração</li> <li>• Bacharel em Ciências Econômicas</li> <li>• Mestre em Engenharia da Produção</li> </ul>                                                                                  |
| Thianne Durand Mussoi de Freitas | Professora de Hotelaria                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel em Turismo: Gestão Hoteleira</li> <li>• Especialista em Marketing para Gestão Empresarial</li> <li>• Mestre em Turismo e Hotelaria</li> </ul>                                                       |
| Tiago Savi Mondo                 | Professor de Hotelaria                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doutor em Administração</li> <li>• Mestre em Administração</li> <li>• Especialista em Gerenciamento de Projetos</li> <li>• Bacharel em Turismo e Hotelaria</li> <li>• Bacharel em Educação Física</li> </ul> |
| Salete Valer                     | Professora de Linguagem e Comunicação   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel em Letras, Habilitação Secretariado Executivo</li> <li>• Licenciada em Letras-Português</li> <li>• Mestre em Linguística</li> <li>• Doutora em Psicolinguística Aplicada</li> </ul>                 |
| Silvana Graundenz Müller         | Professor de Produção de Alimentos      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduação em Tecnólogo em Hotelaria</li> <li>• Mestrado em Engenharia de Produção</li> <li>• Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento</li> </ul>                                                     |

|                         |                                                          |                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uéslei Paterno          | Professor de Libras                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduação em Ciências Biológicas.</li> <li>• Especialização em Educação Profissional Inclusiva</li> <li>• Mestrado em Lingüística</li> </ul> |
| Vinícius de Lucca Filho | Professor de Eventos e de Gerenciamento de Receitas (RM) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacharel em Turismo.</li> <li>• Mestre em Tecnologia Ciência da Informação</li> <li>• Doutorado em Geografia</li> </ul>                      |

A política institucional adotada pelo Campus que prevê capacitação a docentes que buscam elevação de titulação e baseia-se na Resolução nº 019/2012/CDP de maio de 2012, que aprova as normas para concessão de afastamento para pós-graduação aos servidores do IFSC.

#### 6.2.1 Professores titulares por componente curricular

##### 1º Fase

| COMPONENTE CURRICULAR – <b>Introdução ao Turismo e a Hotelaria</b> | CH  | PROFESSORES                |
|--------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------|
| Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade                          | 72  | Fabíola Martins dos Santos |
| Linguagem e Comunicação                                            | 72  | Saete Valer                |
| Introdução à Administração Hoteleira                               | 72  | Tiago Savi Mondo           |
| Economia do Turismo                                                | 72  | Vinícius de Lucca Filho    |
| Língua Espanhola Aplicada                                          | 72  | Laura Lima                 |
| TOTAL                                                              | 360 |                            |

##### 2º Fase

| COMPONENTE CURRICULAR - <b>Operações na Hotelaria</b> | CH  | PROFESSORES                                                         |
|-------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------|
| Operação de Recepção e Reservas 1                     | 72  | Tiago Savi Mondo                                                    |
| Operação de Governança 1                              | 72  | Thianne Durand Mussoi de Freitas / Fabíola M. dos Santos            |
| Segurança do Trabalho                                 | 36  | Luciane Patrícia Oliari                                             |
| Língua Inglesa Aplicada 1                             | 72  | Ângela Faria Brognoli                                               |
| Sustentabilidade na Hotelaria                         | 36  | Liz Cristina Camargo Ribas                                          |
| Estágio Obrigatório – Etapa 1                         | 72  | Fabíola Martins dos Santos/ Tiago Savi Mondo/ Thianne Durand Mussoi |
| TOTAL                                                 | 360 |                                                                     |

**3º Fase**

| COMPONENTE CURRICULAR - <b>Operações na Hotelaria + Introdução a Gestão Hoteleira</b> | CH  | PROFESSORES                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------|
| Operação de Recepção e Reservas 2                                                     | 36  | Tiago Savi Mondo                                         |
| Alimentos e Bebidas 1                                                                 | 72  | Silvana Graudenz Müller / Débora Beron Pinto             |
| Segurança dos Alimentos                                                               | 36  | Jane Parisenti/ Emilaura Alves                           |
| Operação de Governança 2                                                              | 36  | Thianne Durand Mussoi de Freitas / Fabíola M. dos Santos |
| Gestão Financeira                                                                     | 72  | Pedro José Raymundo                                      |
| Língua Inglesa Aplicada 2                                                             | 72  | Ângela Faria Brognoli                                    |
| Gestão de Materiais                                                                   | 36  | Tiago Savi Mondo                                         |
| TOTAL                                                                                 | 360 |                                                          |

**4º Fase**

| COMPONENTE CURRICULAR - <b>Gestão Hoteleira</b> | CH  | PROFESSORES                                  |
|-------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------|
| Controladoria                                   | 72  | Larice Steffen Peters                        |
| Alimentos e Bebidas 2                           | 72  | Silvana Graudenz Müller / Débora Beron Pinto |
| Gestão de Eventos na Hotelaria                  | 36  | Vinícius de Lucca Filho                      |
| Gestão de Pessoas                               | 72  | Deosir Flávio Lobo de Castro Júnior          |
| Língua Inglesa Aplicada 3                       | 72  | Ângela Faria Brognoli                        |
| Sociedade e Trabalho                            | 36  | Fernando Goulart Rocha                       |
| TOTAL                                           | 360 |                                              |

**5º Fase**

| COMPONENTE CURRICULAR– <b>Gestão e Empreendedorismo</b>  | CH  | PROFESSORES                            |
|----------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------|
| Marketing Hoteleiro                                      | 72  | Deosir Flávio Lobo de Castro Júnior    |
| Gestão da Qualidade e Inovação                           | 72  | Tiago Savi Mondo                       |
| Tópicos Especiais                                        | 36  | Fabíola Martins dos Santos             |
| Metodologia da Pesquisa (Pré TCC)                        | 36  | Luciano de Azambuja / Tiago Savi Mondo |
| Estatística Aplicada à Hotelaria                         | 36  | Pedro José Raymundo                    |
| Empreendedorismo e Plano de Negócio                      | 72  | Larice Steffen Peters                  |
| Gerenciamento das Receitas ( <i>Revenue Management</i> ) | 36  | Vinícius de Lucca Filho                |
| TOTAL                                                    | 360 |                                        |

**6º Fase**

| COMPONENTE CURRICULAR- <b>Estágio e TCC</b>  | CH  | PROFESSORES                                                         |
|----------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------|
| Estágio Obrigatório Supervisionado – Etapa 2 | 300 | Fabíola Martins dos Santos/ Tiago Savi Mondo/ Thianne Durand Mussoi |
| Trabalho de Conclusão de Curso – TCC         | 100 | Todos os professores do quadro                                      |

**COMPONENTE CURRICULAR OPTATIVO**

| COMPONENTE CURRICULAR | CH | PROFESSORES    |
|-----------------------|----|----------------|
| Libras                | 72 | Uéslei Paterno |

**6.3 Corpo Administrativo**

Todos os técnico-administrativos abaixo citados têm regime de trabalho de 40 horas/semanais.

| Nome                         | Cargo                               | Titulação                                                                      |
|------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| André Dalla Possa            | Assistente Administrativo           | Graduação Comunicação Social<br>Mestrado em Sociologia                         |
| Bruna de Araújo Dechen       | Assistente Administrativo           | Bacharel em Administração<br>Bacharel Relações Internacionais                  |
| Camila Paim Veran            | Assistente Administrativo           | Bacharel em Hotelaria<br>Espec. Educação Profissional                          |
| Carne Rita Borella           | Assistente Administrativo           | Tecnólogo em Eletrônica<br>Especialização Métodos de Melhoria da Produtividade |
| Caroline Daufemback Henrique | Técnica em Audiovisuais             | Designer                                                                       |
| Cristiane Correa Paulick     | Assistente Administrativo           | Técnica em Eletrotécnica<br>Bacharel e Licenciada em História                  |
| Danielli Prado Dzioba Loss   | Técnica em Laboratório              | Técnico em Nutrição e Dietética                                                |
| Elizabethe Costa França      | Pedagoga                            | Licenciado em Pedagogia<br>Especialização em Gestão e Metodologia do Ensino    |
| Fernando Maciel de Miranda   | Técnico de Tecnologia de Informação | Graduação em Administração<br>Especialização em Rede de computadores           |
| Giuliana F. De Santis        | Técnica em Laboratório              | Técnico em Nutrição<br>Curso de Aperfeiçoamento em Nutrição                    |
| Gleicy Corrêa Nunes Marques  | Assistente Administrativo           | Técnica em Eletrotécnica<br>Superior de Tecnologia em Administração Pública    |
| Igor Fernandes Kattar        | Analista de TI                      | Ciências da Computação                                                         |
| Ivanir Ribeiro               | Psicóloga                           | Graduação em Psicologia                                                        |

| Nome                            | Cargo                            | Titulação                                                |
|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------|
|                                 |                                  | Especialização na Área da Violência Doméstica            |
|                                 |                                  | Mestrado em Educação                                     |
| Jardel Alzemiro Vieira          | Técnico de Laboratório           | Técnico em Mecânica                                      |
| João Paulo Nunes da Silva       | Assistente Administrativo        | Biologia                                                 |
|                                 |                                  | Especialização em Administração                          |
| Jorge Augusto Sandoval Ferreira | Assistente Administrativo        | Graduação em Administração                               |
| José Eduardo Izzo Júnior        | Assistente Administrativo        | Graduação em Direito                                     |
|                                 |                                  | Especialista em Direito Constitucional                   |
| Josiane Agustini                | Assistente Social                | Bacharel em Serviço Social                               |
|                                 |                                  | Mestre em Serviço Social                                 |
| Juliana Farias de Lima          | Assistente Administrativo        | Técnica em Meio Ambiente                                 |
|                                 |                                  | Graduação em Geografia                                   |
| Kênia Raupp Coutinho Koch       | Bibliotecária                    | Bacharel em Biblioteconomia                              |
|                                 |                                  | Especialização em Gestão de Informação                   |
| Letícia Aparecida Martins       | Pedagoga                         | Licenciada em Pedagogia                                  |
|                                 |                                  | Especialista em Gestão Pública                           |
|                                 |                                  | Mestre em Educação                                       |
| Luis Eduardo Lyra               | Assistente Administrativo        | Graduação em Engenharia Mecânica                         |
|                                 |                                  | Especialização Gestão de Pessoas                         |
| Luiz Cláudio Soufen Tumolo      | Assistente Administrativo        | Bacharel em Análise de Sistemas                          |
|                                 |                                  | Especialização em Administração Empresas para Executivos |
| Luiz Felipe Lindenberg          | Assistente Administrativo        | Técnico em Segurança do Trabalho                         |
| Márcia Coghetto Piva            | Assistente Administrativo        | Licenciatura Pedagoga                                    |
|                                 |                                  | Bacharel em Direito                                      |
|                                 |                                  | Especialização em Psicoterapia                           |
| Meimilany Gelsleichter          | Pedagoga                         | Licenciada em Pedagogia                                  |
|                                 |                                  | Bacharel Relações Internacionais                         |
|                                 |                                  | Especialista Gestão Escolar EJA                          |
| Milton Makono Toyokawa          | Assistente Administrativo        | Não possui                                               |
| Morgana Dias Johan              | Técnico em Assuntos Educacionais | Licenciatura em Pedagogia                                |
|                                 |                                  | Especialização em Educação                               |
| Nelda Plentz de Oliveira        | Pedagoga                         | Licenciada em Pedagogia                                  |
|                                 |                                  | Especialista em Metodologia do Ensino Tecnológico        |
|                                 |                                  | Mestre em Educação                                       |
| Patrícia da Silva               | Bibliotecária                    | Bacharel em Biblioteconomia                              |
|                                 |                                  | Especialista em Educação, Currículo e Cultura            |
| Paula Bitencourt Neto           | Técnico de Laboratório           | Bacharel em Administração                                |
|                                 |                                  | Técnica em Cozinha                                       |
| Raquel Franscisco Mafra         | Assistente Administrativo        | Licenciatura em Geografia (em andamento)                 |

| Nome                       | Cargo                     | Titulação                                         |
|----------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------|
| Ricardo Genésio Silvano    | Auxiliar Administrativo   | não possui                                        |
| Rosana Kimmel Rodrigues    | Técnico em Contabilidade  | Técnico em Contabilidade                          |
|                            |                           | Graduação em Gestão Pública.                      |
|                            |                           | Especialização em Gestão de Pessoas               |
| Rosângela Pieczarka        | Assistente Administrativo | Graduada em educação Física e Fisioterapia.       |
|                            |                           | Especialização em Prevenção e Reabilitação Física |
| Ruben Moret Pardo Lima     | Engenheiro                | Graduação em Engenharia Civil                     |
|                            |                           | Especialização em Engenharia e Segurança no Trab  |
| Tacyany Passos Medeiros    | Técnico de Laboratório    | Técnico em Nutrição e Dietética                   |
|                            |                           | Bacharel em Administração                         |
| Valéria Aparecida Godoy    | Técnico de Laboratório    | Bacharel em Ciências dos Alimentos                |
| Valéria Matilde dos Santos | Contadora                 | Bacharel em Ciências Contábeis                    |
|                            |                           | Especialização em Gestão Pública                  |
| Sandra Fátima Lorenzi      | Auxiliar Administrativo   | Graduada Farmácia                                 |
|                            |                           | Especialização Gestão de Pessoas                  |
| Vanessa Junckes            | Técnica em Laboratório    | Técnica em Nutrição e Dietética                   |
|                            |                           | Graduação em Processos Gerenciais                 |
| Vanessa Livramento Garcia  | Administrador             | Bacharel em Administração.                        |
|                            |                           | Mestre em Administração                           |

#### 6.4 Núcleo Docente Estruturante

O Colegiado do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, do Campus Florianópolis – Continente do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina – IFSC, no uso das suas atribuições regimentais, considerando o disposto na Resolução Nº 01 de 17 de junho de 2010 da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior -CONAES que normatiza o Núcleo Docente Estruturante (NDE) em regimento específico.

São atribuições do NDE: contribuir para consolidação do perfil profissional do egresso do curso; zelar pela integração curricular interdisciplinar entre as diferentes atividades de ensino constantes no currículo; indicar formas de incentivo ao desenvolvimento de linhas de pesquisa e extensão, oriundas de necessidades da Graduação, de exigências do mercado de trabalho e afinadas com as políticas públicas relativas à área de conhecimento do curso; zelar pelo cumprimento das Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de Graduação; avaliar continuamente o Projeto Pedagógico do Curso e quando necessário propor alterações e melhorias submetendo-as à apreciação do Colegiado do Curso.

São atribuições dos membros do NDE: atuar no desenvolvimento do curso, apresentando

liderança acadêmica, percebida na produção de conhecimentos na área de Hotelaria, no desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão e em outras dimensões consideradas importantes pela Instituição.

O NDE será constituído pela Coordenação do Curso; com mandato de dois anos, permitida a recondução, enquanto se mantiver na função de Coordenador e por quatro membros representantes docentes do curso, sendo todos com titulação acadêmica obtida em programas de pós-graduação stricto sensu.

O NDE é o responsável pela concepção, acompanhamento, consolidação e avaliação do PPC e será composto pelos seguintes docentes:

| <b>Nome</b>                      | <b>Regime de trabalho</b> | <b>Carga horária Atividade NDE</b> | <b>Titulação</b>                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fabíola Martins dos Santos       | 40 h (DE)                 | 25 h / semanal<br>Coordenação      | Doutora em Geografia<br>Mestre em Turismo e Hotelaria<br>Especialista em Marketing para Gestão Empresarial<br>Especialista em Planejamento e Gestão Hoteleira<br>Bacharel em Turismo e Hotelaria |
| Vinicius De Lucca Filho          | 40 h (DE)                 | 2 h / semanal                      | Doutor em Geografia<br>Mestre em Ciência da Informação, Bacharel em Turismo                                                                                                                      |
| Tiago Savi Mondo                 | 40 h (DE)                 | 2 h / semanal                      | Doutor em Administração<br>Mestre em Administração<br>Especialista em Gerenciamento de Projetos<br>Bacharel em Turismo e Hotelaria<br>Bacharel em Educação Física                                |
| Thianne Durand Mussoi de Freitas | 40 h (DE)                 | 2 h / semanal                      | Mestre em Turismo e Hotelaria, Bacharel em Turismo e Hotelaria                                                                                                                                   |
| Pedro Raymundo                   | 40 h (DE)                 | 2 h / semanal                      | Mestre em Engenharia de Produção.<br>Bacharel em Administração                                                                                                                                   |



## 6.5 Colegiado do Curso

O Colegiado de Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, Campus Florianópolis Continente (IFSC-CFC) é um órgão consultivo, com composição, competências e funcionamento definidos em seu Regimento Interno. Em consonância com a Deliberação do CEPE/IFSC Nº 004, de 05 de abril de 2010 que regulamenta os Colegiados de Curso de Graduação do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, compete ao Colegiado do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria: analisar, avaliar e propor alterações ao Projeto Pedagógico do Curso; acompanhar o processo de reestruturação curricular; propor e/ou validar a realização de atividades complementares do Curso; acompanhar os processos de avaliação do Curso; acompanhar os trabalhos e dar suporte ao Núcleo Docente Estruturante; decidir, em primeira instância, recursos referentes à matrícula, à validação de Unidades Curriculares e à transferência de curso ou turno; acompanhar o cumprimento de suas decisões; propor alterações no Regimento do Colegiado do Curso; exercer as atribuições conferidas pela legislação em vigor.

São ainda atribuições do Colegiado do Curso: estabelecer o perfil profissional e a proposta pedagógica do Curso; elaborar o seu Regimento Interno; analisar e avaliar o currículo do Curso e suas alterações; fixar o turno de funcionamento do Curso; deliberar sobre os pedidos de prorrogação de prazos para Trabalhos de Conclusão de Curso; emitir parecer sobre processos de revalidação de diplomas de Cursos de Graduação, expedidos por estabelecimentos estrangeiros de ensino superior; deliberar, em grau de recurso, sobre decisões do(a) Presidente(a) do Colegiado do Curso;

## 7. INFRAESTRUTURA FÍSICA

### 7.1 Instalações gerais e equipamentos

| AMBIENTE                                             | METRAGEM             |
|------------------------------------------------------|----------------------|
| Departamento de Desenvolvimento de Ensino e Extensão | 51,75 m <sup>2</sup> |
| Sala da Direção /                                    | 51,75 m <sup>2</sup> |

O espaço do Departamento de Ensino e Extensão possui janelas para adequada ventilação e iluminação natural. A iluminação artificial é composta por luzes frias. A chefia de ensino e coordenações de curso possuem gabinetes próprios equipados com computadores.

### 7.2 Sala de professores e salas de reuniões

| AMBIENTE          | METRAGEM             |
|-------------------|----------------------|
| Sala dos Docentes | 51,75 m <sup>2</sup> |

O espaço para os docentes possui 18 bancadas próprias de trabalho com 6 computadores, ar condicionado, armários individuais, equipamento fotocopadora e mesa redonda para conversar em grupo. O espaço possui janelas para adequada ventilação e iluminação natural. A iluminação artificial é composta por luzes frias.

### 7.3 Salas de aula

| Ambiente     | Metragem             | Equipamentos                                                                                                 |
|--------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sala de Aula | 51,75 m <sup>2</sup> | Projeto multimídia, microcomputador com acesso à internet, caixas de som, quadro branco, mobiliário escolar. |

O Campus Florianópolis-Continente possui 7 salas de aula compostas com os equipamentos listados no quadro acima.

### 7.4 Polos de apoio presencial, se for o caso, ou estrutura multicampi (para cursos EAD)

Não se aplica.

### 7.5 Sala de tutoria (para cursos EAD)

Não se aplica.

## 7.6 Suportes midiáticos (para cursos EAD)

Não se aplica.

## 7.7 Biblioteca

### 7.7.1 Instalações/espço físico

A biblioteca está atualmente estruturada em 79m<sup>2</sup> e possui acervo bibliográfico específico. O ambiente é bem ventilado, possui 3 computadores para consulta do acervo, assim como mesas coletivas para estudo.

Está prevista a alteração física da estrutura da biblioteca compreendendo 298 m<sup>2</sup>, contendo sala de estudos individuais, sala para trabalhos em grupo, guarda volumes e sala de multimeios.

### 7.7.2 Equipamentos

A biblioteca conta atualmente com três computadores para pesquisa e consulta ao acervo, com acesso aos alunos, quatro computadores para o setor administrativo da biblioteca, uma impressora scanner e dois leitores de código de barras.

### 7.7.3 Mobília

A biblioteca conta atualmente conta com mesas de estudo, estantes com todo acervo da biblioteca e estações de trabalho para equipe.

### 7.7.4 Acervo bibliográfico

As obras listadas nos componentes curriculares que se referem às bibliografias básica e complementar fazem parte do acervo bibliográfico do Campus e estão listadas neste projeto no item 5.7 que se refere aos Componentes Curriculares. A escola disponibiliza acesso ao site “*Direct Science*” possibilitando ao aluno e aos professores consulta a artigos científicos, bem como revistas especializadas na área.

### 7.7.5 Acesso dos alunos e equipamentos informática

O laboratório de Reservas e Idiomas é equipado com software de gerenciamento hoteleiro e de idiomas, ferramentas que contribuem para o processo de ensino e aprendizagem.

O curso Superior de Tecnologia e Hotelaria utilizará também o Laboratório de Informática nas atividades de sala de aula para pesquisa na internet. A utilização pelos alunos dos Laboratórios é utilizada com a supervisão do professor.

| <b>Identificação do Espaço:</b> Laboratório de informática e Laboratório de Idiomas |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Qtde. de postos de trabalho:</b> 24 Lab. Infor. + 21 lab. Idiomas = totalizando 45 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Área de atuação:</b> Turismo e Hospitalidade                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Área construída:</b> 51,45m <sup>2</sup>                                           |
| Item                                                                                | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       |
| 1                                                                                   | <p><b>PLACA PRINCIPAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arquitetura ATX ou BTX, conforme padrões estabelecidos e divulgados no site <a href="http://www.formfactors.org">www.formfactors.org</a>, organismo que define os padrões existentes;</li> <li>2. 4 (quatro) slots para memória tipo DDR3, permitindo a instalação de até 16 (dezesesseis) Gigabytes com barramento 1600 MHz;</li> <li>3. Deverá possuir no mínimo 2 (dois) slots livres tipo PCI-E, sendo 1 (um) do tipo PCI Express 16x. Caso a controladora de vídeo seja do tipo off-board, está deverá ser obrigatoriamente do tipo PCI-Express 16X. Nesta hipótese o equipamento deverá possuir 1 (uma) interface PCI-E livre.</li> <li>4. Sistema de detecção de intrusão de chassis, com acionador instalado no gabinete que permita a detecção de abertura ainda que o equipamento esteja desligado, mas conectado a fonte de energia;</li> <li>5. Chip de segurança TPM (Trusted Platform Module), versão 1.2, soldado à placa principal, acompanhado de drivers e software para utilização do chip;</li> <li>6. Controladora SATA 3 ou versão superior, integrada e compatível com os periféricos adiante especificados;</li> <li>7. Regulagem da velocidade de rotação do cooler da CPU de forma automática, de acordo com a variação de temperatura da CPU;</li> <li>8. Ser do mesmo fabricante do equipamento ou projetada especificamente para o equipamento, não sendo aceitas placas de livre comercialização no mercado. A comprovação de desenvolvimento exclusivo para o projeto deverá ser feita por meio de declaração fornecida pelo fabricante da placa principal, dispensável no outro caso;</li> <li>9. Suportar boot por pendrive ou disco conectado a uma porta USB 2.0.</li> </ol> <p><b>BIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unified Extensible Firmware Interface - Tipo Flash Memory, utilizando memória não volátil e reprogramável, e compatível com os padrões ACPI 2.0 e Plug-and-Play;</li> <li>2. Lançada a partir de 2011 e entregue na versão mais atual disponibilizada pelo fabricante;</li> <li>3. Possuir senhas de Setup para Power On, Administrador e Disco rígido;</li> <li>4. Permitir a inserção de código de identificação do equipamento dentro da própria BIOS (número do patrimônio e número de série).</li> <li>5. Serão aceitas BIOS com reprogramação via software desde que estes estejam devidamente licenciados para o equipamento e constantes no CD-ROM/DVD-ROM de drivers e aplicativos que deverá vir junto com o equipamento e também disponibilizados para download no sítio do fabricante;</li> <li>6. Suporte à tecnologia de previsão/ contingenciamento de falhas de disco rígido S.M.A.R.T habilitada;</li> <li>7. Deve ser do mesmo fabricante do equipamento ou desenvolvida especificamente para o projeto. A comprovação do desenvolvimento exclusivo para o projeto deverá ser feita por meio de declaração fornecida pelo fabricante da BIOS, dispensável no outro caso.</li> <li>8. Deverá possibilitar replicação de configuração de BIOS;</li> </ol> <p><b>PROCESSADOR -</b></p> |                                                                                       |

| Identificação do Espaço: Laboratório de informática e Laboratório de Idiomas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Qtde. de postos de trabalho: 24 Lab. Infor. + 21 lab. Idiomas = totalizando 45 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Arquitetura 64bits; clock real de, no mínimo, 3.2 GHz, com 4 núcleos físicos;</p> <p><b>MEMÓRIA RAM</b></p> <p>1. Memória RAM tipo DDR3-1600 MHz ou superior, com no mínimo 4 (quatro) Gigabytes.</p> <p>2. Os módulos de memória devem ser homologados pelo fabricante e devem ser idênticos em marca/modelo para cada computador fornecido.</p> <p><b>CONTROLADORA DE VÍDEO</b></p> <p>1. Controladora de Vídeo integrada com capacidade de alocação dinâmica de até 1.7GB de memória de vídeo OU Placa de Vídeo off-board PCI-e x16 com no mínimo 1GB de memória;</p> <p>2. Tanto a controladora de vídeo quanto a placa off-board deverão ter a capacidade para controlar 02 (dois) monitores simultaneamente e permitir a extensão da área de trabalho;</p> <p>3. Deverá possuir compatibilidade com a tecnologia DirectX 11.</p> <p>4. Taxa de atualização de 60 Hz ou superior;</p> <p>5. Deverá possuir, no mínimo, uma conexão de vídeo digital (display port ou DVI);</p> <p><b>INTERFACES</b></p> <p>1. Controladora de Rede integrada à placa mãe com velocidade de 100/1000 Mbps, padrões Ethernet, Fast-Ethernet e Gigabit Ethernet, autosense, full-duplex, plug-and-play, configurável totalmente por software, com conector padrão RJ-45 e função wake-on-lan em funcionamento e suporte a múltiplas VLANs (802.1q e 802.1x). Não serão aceitas placas de rede externas (off board);</p> <p>2. Controladora de som com conectores para saída de som na parte traseira e para entrada e saída na parte frontal do gabinete;</p> <p>3. No mínimo 6 (seis) interfaces USB 2.0 e 2 (duas) interfaces USB 3.0. Não será permitida a utilização de hubs ou portas USB instaladas em adaptadores PCI;</p> <p><b>UNIDADE DE DISCO RÍGIDO</b></p> <p>1. Unidade de disco rígido interna de capacidade de armazenamento de 500 (Quinhentos) Gigabytes, interface tipo SATA 3 de 6 GB/s, cache de 16MB e velocidade de rotação de 7.200 RPM ou configuração superior;</p> <p>2. Deve possuir a tecnologia S.M.A.R.T (Self- Monitoring, Analysis and Reporting Technology);</p> <p><b>UNIDADE DE MÍDIA ÓPTICA</b></p> <p>1. Unidade de DVD±RW dual-layer interna, DVD+RW (gravação de 8x), DVD-RW (gravação de 6x), CD-R (leitura de 40x), CD-RW (gravação de 32x) e DVD (leitura de 16x) ou configuração superior;</p> <p>2. Interface tipo Serial ATA ou superior;</p> <p>3. Luz indicadora de leitura e botão de ejeção na parte frontal da unidade;</p> <p>4. Deve possuir trava para a mídia para o caso de posicionamento vertical da unidade;</p> <p>5. Deve possuir mecanismo na parte frontal da unidade que possibilite a ejeção de emergência em caso de travamento de mídia óptica na unidade.</p> |                                                                                |

| Identificação do Espaço: Laboratório de informática e Laboratório de Idiomas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Qtde. de postos de trabalho: 24 Lab. Infor. + 21 lab. Idiomas = totalizando 45 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>FONTE DE ALIMENTAÇÃO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fonte de alimentação tipo ATX ou BTX para corrente alternada com tensões de entrada de 100 a 240 VAC (+/-10%) com ajuste automático, frequência de 50-60Hz, potência máxima de 250 Watts suficiente para suportar todos os dispositivos internos na configuração máxima admitida pelo equipamento (placa principal, interfaces, discos, memórias e demais periféricos) e que implemente PFC (Power Factor Correction) ativo e com eficiência igual ou superior a 90% (PFC 80+);</li> <li>2. O modelo de fonte fornecido deve estar cadastrado no site <a href="http://www.80plus.com">www.80plus.com</a> na categoria Silver ou superior. A comprovação será feita através do site citado; Para esta comprovação deverá ser fornecido o modelo da fonte ofertada;</li> <li>3. Não serão aceitos adaptadores, conversores ou transformadores externos visando atender às exigências descritas para a fonte.</li> </ol> <p><b>GABINETE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O gabinete deverá obrigatoriamente, ser do mesmo fabricante do equipamento fornecido sendo aceito o regime de OEM (Original Equipment Manufacturer), desde que devidamente comprovado pelo fabricante (declaração do fabricante);</li> <li>2. Volume máximo (obtido pela multiplicação da profundidade, largura e altura máximos) de 15.100 cm<sup>3</sup>;</li> <li>3. Deverá ser utilizável, de maneira segura e estável na posição vertical (torre) e horizontal;</li> <li>4. Sistema de monitoramento de temperatura controlada pela BIOS, adequado ao processador, fonte e demais componentes internos ao gabinete. O fluxo do ar interno deve seguir as orientações do fabricante do microprocessador;</li> <li>5. Botão liga/desliga e indicadores de atividade da unidade de disco rígido e do computador ligado (power-on) na parte frontal do gabinete;</li> <li>6. Deve permitir a abertura do equipamento e a troca de componentes internos (disco rígido, unidade de mídia óptica, memórias e placas de expansão) sem a utilização de ferramentas (Tool Less), não sendo aceitas quaisquer adaptações sobre o gabinete original. Não serão aceitos parafusos recartilhados, nem com adaptadores em substituição aos parafusos previstos para o gabinete;</li> <li>7. Acabamento interno composto de superfícies não cortantes;</li> <li>8. O gabinete deverá possuir um conector de encaixe para o kit de segurança do tipo alça ou parafuso para inserção da trava de segurança sem adaptações;</li> <li>9. Deverá ser fornecido auto falante interno ao gabinete capaz de reproduzir os sons gerados pelo sistema. O mesmo deverá estar conectado diretamente à placa mãe, sem uso de adaptadores.</li> </ol> <p><b>COMPATIBILIDADE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compatibilidade com EPEAT na categoria Gold comprovada através do site <a href="http://www.epeat.net">http://www.epeat.net</a>;</li> <li>2. O equipamento/modelo ofertado deverá constar no Microsoft Windows Catalog. A comprovação da compatibilidade será efetuada pela apresentação do documento Hardware Compatibility Test Report emitido especificamente para o modelo ofertado, no sistema operacional Windows Seven (7) Professional 64 bits.</li> </ol> |                                                                                |

| Identificação do Espaço: Laboratório de informática e Laboratório de Idiomas | Qtde. de postos de trabalho: 24 Lab. Infor. + 21 lab. Idiomas = totalizando 45                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | <p>3. Deverá ser comprovada compatibilidade com distribuição Linux Ubuntu 10.04 LTS ou superior OU OpenSuse 11.4 ou superior, efetuada pela apresentação dos certificados constantes no site (<a href="http://www.ubuntu.com/certification/desktop/">http://www.ubuntu.com/certification/desktop/</a>) OU (<a href="https://www.suse.com/yessearch/">https://www.suse.com/yessearch/</a>).</p> <p>4. O equipamento deverá apresentar compatibilidade eletromagnética e de radiofrequência IEC 61000 comprovado através de certificado ou relatório de avaliação de conformidade emitido por órgão credenciado pelo INMETRO;</p> <p>5. Todos os dispositivos de hardware, além de seus drivers deverão ser compatíveis com os sistemas operacionais Windows e Linux, na distribuição especificada.</p> <p><b>TECLADO</b></p> <p>1. Padrão AT do tipo estendido de, no mínimo 107 teclas, com todos os caracteres da língua portuguesa;</p> <p>2. Padrão ABNT-2 e conector USB 2.0 ou superior;</p> <p>3. Teclas Windows logo (acesso ao menu iniciar) e aplicação (acesso ao menu de atalhos: equivalente ao botão direito do mouse);</p> <p>4. Regulagem de inclinação do teclado;</p> <p>5. No caso de fornecimento de teclas de desligamento, hibernação e espera, as mesmas devem vir na parte superior do teclado;</p> <p>6. Deve possuir impressa a logomarca do fabricante do microcomputador, ainda que seja de fornecedor (montador) distinto.</p> <p><b>MOUSE</b></p> <p>1. Tecnologia óptica, de conformação ambidestra, com botões esquerdo, direito e central próprio para rolagem;</p> <p>2. Resolução mínima de 800 (oitocentos) dpi ou superior, conector USB 2.0 ou superior;</p> <p>3. Mouse com fio, sem o uso de adaptadores;</p> <p>4. Deve possuir impressa a logomarca do fabricante do microcomputador, ainda que seja de fornecedor (montador) distinto.</p> <p><b>OUTROS REQUISITOS</b></p> <p>1. Todos os equipamentos ofertados (gabinete, teclado, mouse e monitor) devem possuir gradações neutras das cores preta ou cinza, e manter o mesmo padrão de cor predominante do gabinete;</p> <p>2. Deverá ser apresentado prospecto com as características técnicas de todos os componentes do equipamento, como placa principal, processador, memória, interface de rede, fonte de alimentação, disco rígido, unidade leitora de mídia óptica, mouse, teclado e vídeo, incluindo especificação de marca, modelo, e outros elementos que de forma inequívoca identifiquem e comprovem as configurações cotadas, possíveis expansões e upgrades, através de certificados, manuais técnicos, folders e demais literaturas técnicas editadas pelos fabricantes. Serão aceitas cópias das especificações obtidas em sítios dos fabricantes na Internet, em que constem o respectivo endereço eletrônico. A escolha do material a ser utilizado fica a critério do proponente;</p> <p>3. Todos os equipamentos a serem entregues deverão ser idênticos, ou seja, todos os componentes externos e internos de mesmos modelos e marcas dos utilizados nos equipamentos enviados para avaliação e/ou</p> |

| Identificação do Espaço: Laboratório de informática e Laboratório de Idiomas | Qtde. de postos de trabalho: 24 Lab. Infor. + 21 lab. Idiomas = totalizando 45                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2                                                                            | <p>homologação. Caso o componente não mais se encontre disponível no mercado, admitem-se substitutos com qualidade e características idênticas ou superiores, mediante nova homologação;</p> <p>4. Todos os cabos e conectores necessários ao funcionamento dos equipamentos deverão ser fornecidos, com comprimento de, no mínimo, 1,5m (um metro de cinquenta centímetros). Cabos de conexão à rede elétrica deverão seguir o padrão NBR-14136;</p> <p>5. As unidades do equipamento deverão ser entregues devidamente acondicionadas em embalagens individuais adequadas, que utilizem preferencialmente materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e a armazenagem;</p> <p>6. Nenhum dos equipamentos fornecidos poderá conter substâncias perigosas como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs) em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), sendo que para efeitos de avaliação das amostras e aceitação do produto deverá ser fornecido certificação emitida por instituição credenciada pelo INMETRO, sendo aceito ainda, a comprovação deste requisito por intermédio da certificação EPEAT, desde que esta apresente explicitamente tal informação;</p> <p><b>GARANTIA E SERVIÇOS</b></p> <p>1. A garantia de funcionamento será pelo período de 48 (quarenta e oito) meses, contada a partir do recebimento definitivo do equipamento, sem prejuízo de qualquer política de garantia adicional oferecida pelo fabricante;</p> <p>2. O serviço de garantia será exigido da empresa (licitante) vencedora. Caberá a mesma prover o serviço de garantia, seja através de sua equipe de helpdesk, da fabricante ou rede autorizada pela mesma.</p> <p>3. O IFSC remeterá a empresa (licitante) vencedora a lista de equipamentos que apresentarem defeito, dentro do período de garantia, acompanhado do Número de Série de cada equipamento e a descrição do defeito, cabendo a esta empresa dar encaminhamento a solicitação. Não será aceito nenhum outro meio para a solicitação deste serviço de garantia.</p> <p>4. A empresa vencedora deverá fornecer endereço de e-mail, número de telefone e nome do funcionário responsável por receber as solicitações de serviço de garantia do IFSC. A partir do momento em que for aberto o chamado, via telefone ou mensagem eletrônica (e-mail), com os serviços solicitados, a empresa (licitante) vencedora terá 03 (três) dias úteis para atender ao chamado. O não atendimento ao chamado no prazo estipulado acarretará as penalidades contidas neste edital.</p> <p>5. Caso a licitante vencedora não seja fabricante dos equipamentos da marca/modelo ofertado, deverá apresentar documento de credenciamento junto ao Fabricante do equipamento.</p> <p>6. Atendimento no local (on site) para o conjunto Gabinete e Monitor;</p> <p>7. Comprovação que o modelo ofertado é da linha corporativa.</p> <p><b>MONITOR DE VÍDEO (Laboratório de Idiomas)</b></p> <p>1. Tela 100% plana de LED, tamanho mínimo de 18,5", 16.7 Milhões de</p> |



| Identificação do Espaço: Laboratório de informática e Laboratório de Idiomas |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Qtde. de postos de trabalho: 24 Lab. Infor. + 21 lab. Idiomas = totalizando 45 |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | <p>cores;</p> <p>2. Resolução mínima de 1280 x 1024 ou 1920 x 1080 pixels para cada monitor que a placa suporte;</p> <p>3. Conectores de Entrada: 01 (uma) entrada VGA e 01 (uma) entrada DVI ou DisplayPort; Não serão aceitos adaptadores.</p> <p>4. Deverá ser entregue um cabo VGA, 01 cabo de conexão DVI ou Displayport e um cabo de alimentação;</p> <p>5. Certificação EPEAT no mínimo na categoria Gold comprovada através do site <a href="http://www.epeat.net">http://www.epeat.net</a>;</p> <p>6. Controle digital de brilho e contraste;</p> <p>7. O equipamento deverá apresentar compatibilidade eletromagnética e de radiofrequência IEC 61000 comprovado através de certificado ou relatório de avaliação de conformidade emitido por órgão credenciado pelo INMETRO;</p> <p>8. Tela antirreflexiva. Não sendo aceita a solução glare (brilhante ou polida) ou adesivos antirreflexivos;</p> <p>9. Fonte de Alimentação interna para corrente alternada com tensões de entrada de 100 a 240 VAC (+/-10%) com ajuste automático, frequência 50-60Hz;</p> <p>10. Os monitores poderão ser de outros fabricantes, fornecidos em regime de OEM, com a presença da logomarca da empresa fabricante do equipamento (gabinete), desde que devidamente comprovado pelo fabricante (declaração do fabricante);</p> <p>11. Os fornecedores (licitantes) deverão prestar as garantias dos monitores de vídeo nos mesmos prazos estipulados para a estação de trabalho propriamente dita, devendo ser ratificada na proposta comercial, como condição de aprovação das amostras e da adjudicação.</p> <p>12. O equipamento deverá apresentar compatibilidade eletromagnética e de radiofrequência IEC 61000;</p> |                                                                                |
| 3                                                                            | <p><b>MONITOR DE VÍDEO (Laboratório de Informática)</b></p> <p>Benq LCD Monitors - T52WA<br/> Screen Size: 15.4" Wide<br/> Color: Black<br/> Resolution: 1280 x 720(WXGA)<br/> Pixel Pitch: 0.258mm<br/> Brightness: 200 cd/m<sup>2</sup><br/> Contrast Ratio: 400:1<br/> Response Time: 8ms<br/> Display Area: 332.16 x 186.84 (mm)<br/> Color: 16.7 million<br/> Viewing Angle: 45/45 ; 15/35 (L/R;U/D) (CR&gt;=10)<br/> Input Connector: D-Sub<br/> Horizontal Frequency: 31 - 64 (KHZ)<br/> Vertical Frequency (Hz): 56 - 75 (HZ)<br/> Video Bandwidth: 25 - 135 MHZ<br/> Color Temperature: 9300K/7500K/6500K/User Preset<br/> Power Consumption: 21W(max)<br/> Power Supply: Built-in<br/> Features<br/> 8ms response time</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                |

| <b>Identificação do Espaço:</b> Laboratório de informática e Laboratório de Idiomas |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Qtde. de postos de trabalho:</b> 24 Lab. Infor. + 21 lab. Idiomas = totalizando 45 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     | <p>VESA Wall Mounting 100x100mm<br/>TCO`99<br/>Adjustments: Tilt (Down/Up) -5/20<br/>Accessories (Standard): VGA cable<br/>Regulation Compliance: TCO`99</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                       |
| 4                                                                                   | <p><b>Projektor Epson PowerLite W8+</b></p> <p><b>Características</b></p> <p>2500 ANSI Lumens Resolução WXGA (1280 x 800) - Widescreen<br/>Contraste 2000:1 Entrada HDMI (compatível com 1080p - Full HD)<br/>Entrada USB para vídeo Entrada USB para Pendrive (Slideshow) Peso de 2,3 Kg Liga e Desliga Instantaneamente Senha e Barra de Segurança A/V Mute Entrada de video composto, S-vídeo e video componente. Entrada para computador (VGA)</p> <p><b>Brilho/lúmens</b>-&gt; 2.500 ANSI Lumens</p> <p><b>Resolução nat.</b> -&gt; WXGA 1280x800 Pixels</p> <p><b>Conectividade</b></p> <p>Audio in: RCA x 1</p> <p>USB Tipo A</p> <p>USB tipo B</p> <p>Computador VGA (Mini D-sub 15 pin) x 1</p> <p>HDMI</p> <p>S-video</p> <p>Video composto (1 RCA) x 1</p> <p><b>Controle remoto</b></p> <p>Seleção entrada, power, aspecto de imagem, modo de cor, volume, e-zoom, a/v mute, freeze, menu, help, auto, pg up / pg down, esc e enter.</p> <p><b>Contraste</b> -&gt; 2000:1</p> <p><b>Nível de ruído</b> -&gt; 29dB (baixo brilho) e 37dB (alto brilho)</p> <p><b>Correção de trapézio</b> -&gt; Automática vertical +/- 30 graus</p> <p><b>Conjunto de controle de códigos</b> -&gt; Tecnologia 3LCD Epson</p> <p><b>Lentes</b>-&gt; F-number: 1,58 - 1,72 Distancia focal: 16,9 - 20,28 mm Enfoque manual 1,2x</p> <p><b>Lâmpada</b> -&gt; 200W UHE E-Torl, 5000H (baixa luminosidade), 4000H (alta luminosidade)</p> <p><b>TV Compatível</b></p> <p>NTSC: 480 linhas de TV PAL: 560 linhas de TV Sinal de entrada NTSC/NTSC4.43/PAL/M-PAL/N-PAL/PAL60/ SECAM 480i, 480p, HDTV: 720p, 1080i</p> <p><b>Reprodução de cores</b> -&gt; 24 bit, 16.7 milhões de cores</p> <p><b>Cartão de som</b> -&gt; 1 Watt</p> |                                                                                       |

| Identificação do Espaço: Laboratório de informática e Laboratório de Idiomas |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Qtde. de postos de trabalho: 24 Lab. Infor. + 21 lab. Idiomas = totalizando 45 |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              | <b>Distância da projeção</b> -> 33" a 318" (0,9 a 9m)<br><b>Características físicas</b><br>Largura:29.5 cm Profundidade:22.8cm Alto:7.7 cm Peso:2.3kg<br>Requerimentos elétricos<br>Voltagem: AC 100-120V / 220-240V Frequencia: 50-60 Hz<br>Condições ambientais<br>Temperatura de Operação: 5° C a 35° C (41° F a 95° F )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                |
| 5                                                                            | <b>Notebook</b> com processador Intel Celeron M (Tecnologia Centrino), com 1,58 giga de memória Ram de 512MB DDR2 533MHz, unidade de disco rígido de 60GB, gravador de DVD/CD (8x), placa de FAX MODEN 56 KBPS, Tela colorida Slim com suporte wide screen, anti reflexo e com tamanho 15.4", placa de vídeo com 128MB, as'da de vídeo externo padrão VGA, 03 (três portas USB, placa de rede 10/100 Mbps, teclado compatível com a língua portuguesa, padrão ABNTII, comunicação sem fio Wi Fi 802.11G, portas PCMCIA, carregador de bateria, Windows XP-Professional – OEM, maleta para transporte. Alimentação elétrica automática. bateria recarregável de íons de lítio, 2 horas de duração. Peso do equipamento completo até 2,9 kg. |                                                                                |

### 7.8 Instalações e laboratórios de uso geral e especializados

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria utilizará os seguintes espaços de laboratórios; Laboratório de reserva e idiomas com capacidade para 21 alunos; Laboratório de Produção de Alimentos e Laboratório de Habilidades com capacidade para 40 alunos; laboratório de restaurante com capacidade para 40 convidados e um laboratório de bebidas contendo 20 lugares.

O curso Superior de Tecnologia em Hotelaria utilizará os laboratórios instalados no campus e extra campus para o desenvolvimento de aulas práticas, conforme o quadro a seguir:

| Laboratório                                                                  | Unidades Curriculares                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Laboratório de Serviços de Restaurantes                                      | Operação de Alimentos e Bebidas<br>Gestão de Eventos na Hotelaria<br>Língua Espanhola Aplicada<br>Língua Inglesa Aplicada |
| Laboratório de Produção de Alimentos e Laboratório de Habilidades de Cozinha | Operação de Alimentos e Bebidas<br>Segurança dos Alimentos<br>Segurança do trabalho                                       |
| Laboratório de Copa/Cambuza                                                  | Operação de Alimentos e Bebidas<br>Segurança dos Alimentos                                                                |

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                              | Segurança do trabalho                                                                                                                                                                                                 |
| Laboratório de Bebidas - Enologia                                                                                            | Operação de Alimentos e Bebidas                                                                                                                                                                                       |
| Laboratório de reservas e de idiomas (acesso ao software de gerenciamento hoteleiro – Desbravador e ao software de idiomas). | Operação de Recepção e Reservas 1<br>Operação de Recepção e Reservas 2<br>Língua Inglesa Aplicada 1<br>Língua Inglesa Aplicada 2<br>Língua Inglesa Aplicada 3<br>Língua Espanhola Aplicada<br>Linguagem e Comunicação |
| Laboratório de Informática (acesso a Internet).                                                                              | Operação de Recepção e Reservas 1<br>Operação de Recepção e Reservas 2<br>Gestão Financeira<br>Gestão de Materiais<br>Controladoria<br>Estatística Aplicada à Hotelaria                                               |
| Laboratório de Hotelaria (extra-campus)                                                                                      | Operação de Governança 1<br>Operação de Governança 2<br>Operação de Recepção e Reservas 1<br>Operação de Recepção e Reservas 2<br>Segurança do trabalho                                                               |

Ressalta-se que em todos os componentes curriculares terão acesso ao laboratório de informática, como ferramenta de ensino e aprendizagem.

#### 7.8.1 Laboratórios Especializados

| Identificação do Espaço: Laboratório de Reservas e Idiomas |                             | Qtde. de postos de trabalho: 21 |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Item                                                       | Descrição                   | Qtd                             |
| 1                                                          | Cadeiras                    | 21                              |
| 2                                                          | Postos de Trabalho com mesa | 21                              |
| 3                                                          | Computadores                | 21                              |
| 4                                                          | Quadro branco               | 1                               |

|   |                  |   |
|---|------------------|---|
| 5 | Mesa de trabalho | 1 |
| 6 | Armário          | 1 |

| Identificação do Espaço: Laboratório de Restaurante |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Qtde. de postos de trabalho: 40 |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Item                                                | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |
| 1                                                   | Refrigerador/geladeira vertical, med. 2,00 x 0,70 x 0,80m.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1                               |
| 2                                                   | Cadeira em madeira laminada, acabamento em tom ébano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 53                              |
| 3                                                   | Pia lavabo em inox, furo de evacuação, diâmetro de 30 a 36cm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                               |
| 4                                                   | Máquina de café expresso, de um grupo com moinho dosador, dupla caldeira, sendo uma caldeira de 0,45 l para extração do café e uma caldeira de 2,5 l para água quente e vapor o que permite aquecer o leite e tirar café ao mesmo tempo, medidas L420 x C420 x h380mm. Tensão de 220V ou bivolt . Frequência de 60HZ. Potência de 1,25 W. Moinho dosador: disco em aço diâmetro de 58mm. Produtividade de 3 a 4 kg por hora, motor a 1400 RPM, capacidade de campana: 0,6 kg capacidade do dosador: 0,2 kg. Tensão: 220V – Frequência 60HZ , Potencia 250W . | 2                               |
| 5                                                   | Mesa de encosto em aço inox com duas cubas à esquerda med. 2000x700x850mm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                               |
| 6                                                   | Buffet fechado de encosto em aço inox com espelho em formato em “L”; medidas do lado maior 3,65 x 0,70 x 0,85m; lado menor 2,00 x 0,70 x 0,85m.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1                               |
| 7                                                   | Banco para bar em madeira vergada. Pés dianteiros 0,72m. Pés traseiros 1,02; Assento 26 x 38cm em madeira laminada. Acabamento em ébano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 14                              |
| 8                                                   | Mesa auxiliar em madeira vergada com rodízios. Altura dos pés 0,77m.Profundidade 0,40m; Largura 0,80m, com gaveta e prateleira intermediária em tom ébano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4                               |
| 9                                                   | Mesa redonda com 0,77m de altura e pés em madeira vergada, 1,20m de diâmetro do tampo; Acabamento em tom ébano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 8                               |
| 10                                                  | Mesa quadrada, med. 0,80 x 0,80m, 0,768m de altura. Acabamento em tom ébano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6                               |
| 11                                                  | Mesa retangular; med. 1,20 x 0,80m, 0,768m de altura; acabamento em tom ébano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                               |
| 12                                                  | Mesa para bar em madeira vergada tampo em MDF com diâmetro de 70 cm acabamento em tom ébano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4                               |
| 13                                                  | Balcão com estrutura em MDF 18mm. Cor: preto revestimento em laminado melaminico, puxadores em aço inox. Parte superior em granito tipo: São Gabriel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1                               |
| 14                                                  | Armário para pendurar na parede com estrutura em MDF 18mm. Revestimento em laminado melaminico. Cor: preto, portas e gavetas com acabamento em vidro e alumínio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1                               |
| 15                                                  | Aparador/balcão com estrutura em MDF 18mm revestimento em laminado melaminico. Cor preto, estrutura de apoio em alumínio. Pés com rodízios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4                               |

| Identificação do Espaço: Laboratório de Restaurante |                                                                                                                              | Qtde. de postos de trabalho: 40 |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 16                                                  | Bebedouro elétrico de coluna para garrafão, aço inox com pintura eletrostática anti corrosiva, componentes internos atóxicos |                                 |

| Identificação do Espaço: Laboratório Cambuza |                                                                                                                                                                                       | Qtde. de postos de trabalho: 20 |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Item                                         | Descrição                                                                                                                                                                             | Quantidade                      |
| 1                                            | Coifa em aço inox, med. 0,68 x 0,68m.                                                                                                                                                 | 1                               |
| 2                                            | Prateleira superior lisa, aço inox, mãos francesas; med 1,20 x 0,30cm.                                                                                                                | 2                               |
| 3                                            | Cortador/Fatiador de frios automático, desmontável                                                                                                                                    | 1                               |
| 4                                            | Buffet fechado de centro em aço inox; 1/2 prateleira intermediária, 1/2 armário com chaves med. 3,50 x 0,70 x 0,85m.                                                                  | 1                               |
| 5                                            | Refrigerador doméstico, duplex, duas portas, capacidade mínima de refrigeração 310l, sistema frost free                                                                               | 1                               |
| 6                                            | Máquina de lavar copos, cap. 1000/1200peças/hora em chapas inox;2,8kw, 220V, 60Hz; med 0,45 x 0,51 x 0,64m.                                                                           | 1                               |
| 7                                            | Máquina de gelo em cubo, dimensões 54x57x110cm, massa 50 kg potência elétrica de 1/3 HP, fluido refrigerado R-134 <sup>a</sup> e carga de 190g, nominal 4,7 A e 220V, consumo 630 W/h | 1                               |
| 8                                            | Buffet fechado em aço inox, med 0,80 x 0,70 x 0,85m.                                                                                                                                  | 1                               |
| 9                                            | Mesa lisa de centro sem espelho traseiro e com prateleira inferior, med. 0,40x0,40x0,85m                                                                                              | 1                               |
| 10                                           | Mesa lisa de encosto em aço inox com espelho traseiro 1 cuba. Med: 1200x700x850mm                                                                                                     | 1                               |
| 11                                           | Centrífuga industrial de sucos totalmente em inox; potência de 0,5CV – 220V.                                                                                                          | 1                               |
| 12                                           | Forno micro-ondas, capacidade entre 35 e 40 l, porta com vidro temperado, timer, trava de segurança, painel digital 220V, 60Hz, monofásico                                            | 1                               |
| 13                                           | <b>Balança eletrônica de mesa</b> com capacidade de até 15 kg e divisão de 5g com tensão de 220 V.                                                                                    | 1                               |
| 14                                           | Espremedor de frutas elétrico, em aço inox 220V                                                                                                                                       | 1                               |
| 15                                           | Tostadeira elétrica de pães em aço inox 220V                                                                                                                                          | 1                               |
| 16                                           | Fogão a gás de mesa, 2 bocas, med 20x40x6cm coleta de resíduos                                                                                                                        | 1                               |
| 17                                           | Mesa lisa de centro sem espelho traseiro e com prateleira em aço inox med. 100x70x85cm                                                                                                | 1                               |
| 18                                           | Coifa de aço inox me: 680x680mm                                                                                                                                                       | 1                               |
| 19                                           | Mesa lisa de encosto em aço inox com espelho traseiro 2 cubas. Med: 3500x700x850mm                                                                                                    |                                 |
| 20                                           | Forno elétrico com fundo de lastro/pedra refratária, camara com regulação de temperatura porta em vidro refratario. Med. Aproximadas: 700x600x250mm                                   | 1                               |

| Identificação do Espaço: Laboratório de Habilidades Básicas de Cozinha |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Qtde. de postos de trabalho: 20       |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Área construída: 156,95m <sup>2</sup> |
| Item                                                                   | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Quantidade                            |
| 1                                                                      | <b>Liquidificador</b> para cozinha com capacidade de 2 l com estrutura e copo em aço inox controle com função de velocidades e função pulsar e com tensão de 220B.                                                                                                                                                               | 1                                     |
| 2                                                                      | Forno micro-ondas, capacidade entre 35 e 40 l, porta com vidro temperado, timer, trava de segurança, painel digital 220V, 60Hz, monofásico                                                                                                                                                                                       | 2                                     |
| 4                                                                      | <b>Robot Cutter</b> profissional com inferior a 70Db, dotado de tampa e plano de apoio em material atóxico estampado em policarbonato com painel de comando eletrônico. Totalmente fabricado em chapas de aço inoxidável AISI 304 liga 18.10 medindo aproximadamente 240x310x420 mm – potencia 1 HP – 380 V – Trifásico – 60 Hz. | 1                                     |
| 5                                                                      | <b>Misturador combinado mixer e batedeira</b> para uso a mão com função batedeira e triturador, monofásico 220V – 60 hz com frustra e bastão misturador                                                                                                                                                                          | 1                                     |
| 8                                                                      | <b>Buffet aberto em aço inox</b> pés e sapatas de nivelamento em nylon, com espelho. Medindo 2,00x0,70x0,85m , com 4 portas e com chave e uma prateleira interna intermediária.                                                                                                                                                  | 2                                     |
| 9                                                                      | <b>Buffet fechado em aço inox</b> AISI 304 com bitola 22 (e=0,8mm), tampo inox 18 liga 18.8 AISI 304 pés e sapatas de nivelamento em nylon, com espelho. Medindo 1,20x0,70x0,85m, com 2 portas e com chave e uma prateleira interna intermediária                                                                                | 1                                     |
| 10                                                                     | Balança Analógica de mesa com capacidade de até 5 Kg e divisão 10g.                                                                                                                                                                                                                                                              | 2                                     |
| 11                                                                     | <b>Fogão a gás de mesa</b> , de sobrepor, com duas bocas, medindo aproximadamente 20x40x6cm, com os botoes na dimensao da largura, e apoio para coleta de resíduos                                                                                                                                                               | 7                                     |
| 12                                                                     | <b>Pia Lavabo</b> em inox AISI 304 (18/8), espessura 1mm, para montagem mural, com furo de evacuação, com diâmetro de 30 a 36cm, com furo da torneira em 33mm.                                                                                                                                                                   | 2                                     |
| 13                                                                     | Moedor elétrico de carne                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1                                     |
| 14                                                                     | Balança de precisão eletrônica de mesa, cap. 15 kg, divisão 5g, 220V                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                                     |
| 15                                                                     | Forno elétrico combinado , cinco funções: vapor, ar seco, banho maria, combinado e regeneração, med. 740x1000x575mm                                                                                                                                                                                                              | 1                                     |
| 16                                                                     | Serra industrial de de fita para ossos com mesa em aço 220V                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1                                     |
| 17                                                                     | Refrigerador horizontal, 2 portas de abrir, med. 1,20x0,70x0,85                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1                                     |
| 18                                                                     | Mesa de encosto em aço inox com duas cubas med: 600x500x350mm                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                                     |
| 19                                                                     | Prateleira superior lisa em aço inox med. 1000x300mm                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3                                     |
| 20                                                                     | Batedeira planetária de mesa, tacho removível em aço inox 300W de potência com tres tipos de batedores: gancho, globo e palma, 110V, 60Hz, tomada tripolar, 10 kg                                                                                                                                                                | 1                                     |
| 21                                                                     | Bebedouro elétrico de pressão, branco 220V                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1                                     |
| 22                                                                     | Forno elétrico com fundo de lastro/pedra refratária, duas camaras                                                                                                                                                                                                                                                                | 1                                     |
| 23                                                                     | Módulo de cocção acadêmico em aço inox AISI 304. Composição: 3 módulos, fogão, 3 módulos pias e 3 módulos de mesas de apoio                                                                                                                                                                                                      | 4                                     |
| 24                                                                     | Fogão a gás tipo industrial 4 bocas com forno, medidas aproximadas:                                                                                                                                                                                                                                                              | 1                                     |

| Identificação do Espaço: Laboratório de Habilidades Básicas de Cozinha |                                                                                                                                                                                       | Qtde. de postos de trabalho: 20 |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|                                                                        | 80x80cm. Queimadores front simples e traseiros duplos. Corpo em aço inox AISI 304, sapatas de nivelamento em nylon.                                                                   |                                 |
| 25                                                                     | Chair broiler / Chapa lisa quente em aço inox AISI 304 pedras refratárias de alto poder calorífico no Chair Broiler, bandeja coletora de resíduos e gorduras. Sapatas niveladoras.    | 1                               |
| 26                                                                     | Fritadeira em inox 304 medidas aproximadas: 40x80 cm. Tipo água e óleo com capacidade para 18L. Dois cestos fritadores em aço.                                                        | 1                               |
| 27                                                                     | Máquina de gelo em cubo, dimensões 54x57x110cm, massa 50 kg potência elétrica de 1/3 HP, fluido refrigerado R-134 <sup>a</sup> e carga de 190g, nominal 4,7 A e 220V, consumo 630 W/h | 1                               |
| 28                                                                     | Carro para transporte de Gns munidos de kits Gns contendo 3 Gns para ovos, 3 para frituras, 8 Gns esmaltadas e 2 Gns tipo grelha frissada teflonada para grelhados.                   | 1                               |

| Identificação do Espaço: Laboratório de Bebidas e Enologia |                                                                                                                                                                                       | Qtde. de postos de trabalho: 20 |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Item                                                       | Descrição                                                                                                                                                                             | Quantidade                      |
| 1                                                          | Buffet fechado em aço inox med. 1,20 x 0,70 x 0,85m, 2 portas com chave                                                                                                               | 2                               |
| 2                                                          | Pia lavabo em aço inox, montagem em mural, furo de evacuação, diâmetro de 30 a 36cm                                                                                                   | 1                               |
| 3                                                          | Liquidificador capacidade 2l, estrutura e copo em inox, controle de velocidade e pulsar, 220V                                                                                         | 1                               |
| 4                                                          | Buffet fechado em aço inox; MED. 0,80 X 0,70 X 0,85m                                                                                                                                  | 2                               |
| 5                                                          | refrigerador/geladeira duplex                                                                                                                                                         | 1                               |
| 6                                                          | Máquina de lavar copos, capacidade 100/1200 peças/hora em chapas inox 28Kw, 220V, 60Hz; med. 0,45 x 5,109 x 0,64m                                                                     | 1                               |
| 7                                                          | Mesa trapezoidais, med 1,15 x 0,65m, tampo aglomerado revestido em laminado argila, bordas arredondadas                                                                               | 12                              |
| 8                                                          | Mesa de encosto em aço inox com 1 cuba med. 1,20 x 0,70 x 0,85m                                                                                                                       | 1                               |
| 9                                                          | Cadeira de madeira laminada, acabamento tom ébano                                                                                                                                     | 23                              |
| 10                                                         | Máquina de gelo em cubo, dimensões 54x57x110cm, massa 50 kg potência elétrica de 1/3 HP, fluido refrigerado R-134 <sup>a</sup> e carga de 190g, nominal 4,7 A e 220V, consumo 630 W/h | 1                               |
| 11                                                         | Conjunto de móveis para bar/balcão e armário MDF 18 mm com revestimento em fórmica, armário com portas em vidro e lâmpadas dicróicas                                                  | 1                               |
| 12                                                         | Forno micro-ondas, capacidade entre 35 e 40 l, porta com vidro temperado, timer, trava de segurança, painel digital 220V, 60Hz, monofásico                                            | 1                               |
| 13                                                         | Banco para bar em madeira vergada, pés dianteiros 72 cm pés traseiros 102 cm assento 26x38cm em madeira laminada acabamento em tom ébano.                                             | 3                               |
| 14                                                         | Buffet aberto em aço inox med. 1,00x0,70x0,85m                                                                                                                                        | 1                               |
| 15                                                         | Armário de aço fechado 2,00x0,4x1,30m com 2 portas corredeiras                                                                                                                        | 1                               |
| 16                                                         | Mesinha lisa de centro em aço inox med. 55x55x35cm                                                                                                                                    | 1                               |



## 7.8.1.1 Laboratório de Hotelaria (Hotel)

| <b>Identificação do Espaço:</b> Laboratório de Hotelaria (Hotel) |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Qtde. de postos de trabalho:</b> 40 |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <i>Item</i>                                                      | <i>Descrição</i>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <i>Quantidade</i>                      |
| 1                                                                | Unidades Habitacionais equipadas com duas camas box de solteiro ou camas box de casal, roupeiro e ou criado-mudo, TV, telefone e devem estar respectivamente vestidas com enxoval de roupa (lençóis, edredom, colcha, fronhas, toalhas de banho e rosto e travesseiros) e amenities. | 10                                     |
| 2                                                                | Lavanderia equipada com máquinas de lavar e passar, tanque e bancada                                                                                                                                                                                                                 | 1                                      |
| 3                                                                | Rouparia equipada com prateleiras e enxoval (roupa de cama e banho)                                                                                                                                                                                                                  | 1                                      |
| 4                                                                | Recepção composta de balcão, computador, telefone e material de expediente para o atendimento;                                                                                                                                                                                       | 1                                      |
| 5                                                                | Espaço para sala de aula equipada com cadeiras e mesa para o professor com capacidade para 40 lugares                                                                                                                                                                                | 1                                      |
| 6                                                                | Materiais e equipamentos para limpeza, arrumação e higienização das unidades habitacionais tais como, produtos de limpeza e carrinho de camareira                                                                                                                                    |                                        |

O Laboratório de Hotelaria funciona por meio da contratação pessoa jurídica para a locação de espaço físico para realização das aulas práticas no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Câmpus Florianópolis-Continente do IFSC. As aulas realizadas em hotéis em operação proporcionam o desenvolvimento de competências que visam atingir a qualificação necessária do sujeito para o seu exercício profissional. Em aulas práticas é que acontece a integração da teoria e da prática e os alunos conseguem relacionar os conhecimentos técnicos aprendidos em sala de aula com a realidade operacional vivenciada no hotel, o que permite catalisar o ensino e a aprendizagem (Anexo o contrato de locação do hotel na atualidade).

É parte do processo de construção para ampliação das instalações do Campus Florianópolis-Continente dois laboratórios para Hotelaria: Laboratório Modelo de Governança e o Laboratório Modelo de Recepção. Dessa forma, tão logo as obras sejam concluídas, o curso Superior de Tecnologia em Hotelaria poderá contar também com sala de aula/ laboratórios com modelo de uma unidade habitacional e com modelo de uma recepção a serem instalados no Campus. .

A) Laboratório Modelo de Hospedagem / Governança: descritivo das futuras instalações

**Quarto:**

a) Armário: Armário em MDF revestido em laminado de madeira Zebrano. Duas portas de correr em vidro mini boreral 4mm e estrutura metálica com acabamento cromado e portas com chaveamento. Composto de 2 cabideiros, 4 gavetas e 7 prateleiras. Dimensões: 200x60x270. Quantidade: 01 unidade

b) Gaveteiro: Gaveteiro em MDF revestido com laminado de madeira Zebrano. Três gavetas com

chaveamento. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas) com altura de 50mm. Puxadores com acabamento cromado, modelo Tess da Archi Puxadores. Dimensões: 45x50x55. Quantidade: 01 unidade

c) Painei: Conjunto de painei composto por chapa de MDF revestido em laminado de madeira entrelaçado Zebrano, papel de parede em painei fotográfico e cabeceira de capitonê (painei de madeira estofado sobre espuma D28) em couro ecológico na cor a ser definida pela fiscalização. O painei na cabeceira deverá conter os interruptores para controle de iluminação e condicionador de ar e tomadas para abajures e telefone. Dimensões: 290x10x270. Quantidade 01 conjunto.

d) Cadeira fixa: Cadeira Modelo Esteirinha Charles Eames ou similar com base em Alumínio fixa, assento com encosto alto revestido em Couro Ecológico na cor branca. Sistema de regulagem de altura a gás. Dimensões: 112 x 58 x 50. Quantidade: 02 unidades.

e) Cadeira com rodízios: Cadeira Modelo Esteirinha Charles Eames ou similar com base em Alumínio c/ Rodízios, assento com encosto alto revestido em Couro Ecológico na cor branca. Sistema de regulagem de altura a gás. Dimensões: 112 x 58 x 50. Quantidade: 01 unidade.

f) Escrivania com gaveteiro independente: Escrivania em MDF revestido com laminado de madeira Zebrano. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas). Dimensões: 160x73x75. Quantidade: 01 unidade.  
Gaveteiro em MDF revestido com laminado melamínico na cor branca. Três gavetas com chaveamento. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas) com altura de 50mm. Puxadores com acabamento cromado, modelo Tess da Archi Puxadores. Dimensões: 60x50x54. Quantidade: 01 unidade.

g) Aparador para TV com nicho para frigobar: Aparador para TV com nicho para frigobar e prateleira aberta, em MDF revestido com laminado de madeira Zebrano. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas). Dimensões: 150x50x75. Quantidade: 01 unidade.

h ) Mesa: Mesa redonda com tampo em vidro 10mm com acabamento bisotê e pés em aço inox com acabamento polido com regulagem de altura. Dimensões: 90 (diâmetro)x75 (altura). Quantidade: 01 unidade.

i)Plataforma para frigobar: Plataforma para frigobar em MDF evestido com laminado de madeira Zebrano. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas) com altura de 50mm. Dimensões: 50x51. Quantidade: 01 unidade.

### **Banheiro:**

a) Bancada: Bancada para cuba de sobrepôr com 2 prateleiras abertas e espelho de 30 cm, em granito preto piracaia bordas com 90° e 180°. Dimensões: 200x50x80. Quantidade: 01 unidade.

**Governança:**

a) Painele em cortiça: Painele em cortiça com moldura metálica com acabamento cromado. Dimensões: 170x5x100. Quantidade: 01 unidade.

b)) Armário em L: Armário em MDF com laminado em madeira Rádica Olivo. Acabamentos em 90° e 180°.

Puxadores modelo Nero da Archi puxadores, acabamento grafite. Com prateleiras e dois cabideiros para vassouras com extração deslizante. Quatro portas de correr com chaveamento. Dimensões: conforme projeto. Quantidade: 01 unidade.

c) Armário aberto: Armário aberto com 6 prateleiras vazadas em aço inox AISI304, acabamentos sem emendas. Dimensões: 263x60x275. Quantidade: 01 unidade.

d) Escrivaninha: Escrivaninha com 3 gavetas e nicho para estabilizador e gabinete em MDF com laminado em madeira Rádica Olivo. Acabamentos em 90° e 180°. Puxadores modelo Nero da Archi puxadores, acabamento grafite. Dimensões: 168x81x74. Quantidade: 01 unidade.

e) Arquivo: Arquivo com 4 gavetas para pastas suspensas em MDF com laminado em madeira Rádica Olivo. Acabamentos em 90° e 180°. Puxadores modelo Nero da Archi puxadores, acabamento grafite. Dimensões: 50x72x151. Quantidade: 01 unidade.

f) Cadeira digitador: Cadeira digitador com base cromada com regulagem a gás e mecanismo com regulagem de movimento da inclinação e altura do encosto atendendo rigorosamente as normas NR17 e NBR13962 com braços reguláveis. Base cromada e forro do assento em couro ecológico na cor preta. Quantidade: 01 unidade.

**B) Laboratório Modelo de Recepção: descritivo das futuras instalações**

a) Espelho: Espelho 1 face com moldura com acabamento cromado. Dimensões: 400x97. Quantidade: 01 unidade.

b) Mesa lateral: Mesa lateral, confeccionada, em tubo de aço carbono sae 1010/20 de secção eliptico de 20x45, parede 12 cm com costura longitudinal. soldado com processo migg. Tratamento em níquel e cromo. Tampo em vidro transparente 4mm. Dimensões: 50x50x50. Quantidade: 01 unidade.

c) Poltrona: Poltrona Gandola, design Pierre Paulin ou similar. Base giratória em alumínio fundido e polido com concha em fibra estofada em Velosuede na cor marrom. Quantidade: 02 unidades.

d) Sofá: Sofá 3 lugares modelo LC3 , design Le Corbusier com estrutura em aço inox tubular polido brilhante, percinta elástica, revestida com espuma de poliuretano (D28/assento, D23/encosto/braços), manta acrílica e couro ecológico na cor preta.. Quantidade 01 unidade. Dimensões: 236x73x65.

e) Mesa de recepção: Mesa para recepção em MDF com acabamento em laminado de madeira Carvalho. A estrutura da base é em tubo de aço cromado com o apoio de sapatas reguláveis.

Tampo para atendimento em vidro transparente 8mm com espaçadores em aço cromado. Estrutura interna com suporte para 4 gabinetes. Acabamentos com 90° e 180°. Dimensões: conforme projeto. Quantidade: 01 unidade.

f) Cadeira digitador com rodízios: Cadeira digitador com base cromada com regulagem a gás e mecanismo com regulagem de movimento da inclinação e altura do encosto atendendo rigorosamente as normas

NR17 e NBR13962 com braços reguláveis. Base cromada e forro do assento em couro ecológico na cor preta. Quantidade:05 unidades.

f) Cadeira interlocutor fixa: Cadeira interlocutor com base cromada com regulagem a gás e mecanismo com regulagem de movimento da inclinação do encosto atendendo rigorosamente as normas

NR17 e NBR13962. Base cromada e forro do assento em couro ecológico na cor preta. Quantidade:02 unidades.

g) Mesa: Mesa, confeccionada, em tubo de aço carbono sae 1010/20 de secção elíptico de 20x45, parede 12 cm com costura longitudinal. soldado com processo migg. Tratamento em níquel e cromo. Tampo em vidro transparente 4mm. Gaveteiro com chaveamento com duas gavetas, uma para pasta suspensa

em MDF revestido com laminado de madeira Carvalho. Fechamento tipo feche-toque. Suporte para gabinete em MDF revestido com laminado de madeira Carvalho. Base com 4 rodízios cromados com rodas em gel polycristal transparente (2 com travas). Quantidade 01 unidade. Dimensões: 150x80x76.

## 8 REFERÊNCIAS

- ABIH – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA HOTELEIRA (SANTA CATARINA). **Números do setor hoteleiro em Santa Catarina**. Março de 2007. Disponível em [www.abih-sc.com.br](http://www.abih-sc.com.br) – Acesso em 02 de maio de 2008.
- BARRETO, Ana Isaia. **As Contribuições das Relações Públicas para a Comunicação Mercadológica Hoteleira** : A Rede Plaza De Hotéis, Resorts & Spas Brasil. Curso de Comunicação Social. PUC-RS, 2007. (Monografia de Graduação);
- BRASIL, **Estudo de competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional**. FGV, MTUR, SEBRAE, 2011.
- BRASIL. **Informações sobre o turismo brasileiro** – Ministério do Turismo – [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br) . Acesso em 20/05/2012
- CAMPOS, L.C; GONÇALVES, M.H. **Introdução ao Turismo e Hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac, 1998.
- DIEESE. **Pesquisa do Setor de Turismo e Hospitalidade da Região Metropolitana de Florianópolis** – SC. 2008
- EMBRATUR – INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO. **Boletim de Desempenho Econômico do Turismo**. 2008. Disponível em [www.turismo.org.br](http://www.turismo.org.br). Acesso em 2012.
- EMBRATUR (2010). **Anuário Estatístico de Turismo de 2009**. Disponível em: [www.turismo.org.br](http://www.turismo.org.br). Acesso em 2012.
- IBGE. **Pesquisa de Hospedagem de 2011**. Disponível em: [www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br). Acesso em 02/04/2012.
- IFSC. **Informações sobre a Instituição**. Disponível em: [www.ifsc.edu.br](http://www.ifsc.edu.br). 2009
- IHF – **Internationa Handball Federation**. Final Report Of The World Championship 2011.
- Mondo, Tiago Savi; Costa, Jane I. P. (2011) “**Influencia de La Comunicación de marketing em La captacion de clientes: un estudio sobre La percepción de La publicidad em La hotelería Del Estado de Santa Catarina, Brasil.**” *Estudios Y perspectivas em Turismo*. 20(2): 367-383.
- MTur. **Estatísticas Básicas do Turismo** – Ministério do Turismo. Disponível em: [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br). Acesso em; 20/11/2010.
- PLANO MUNICIPAL DE TURISMO DE FLORIANÓPOLIS. 2011.
- SANTOS, Fabíola Martins dos. **Uma análise histórico-espacial do setor hoteleiro no núcleo urbano central de Florianópolis (SC)**. Dissertação de Mestrado. Balneário Camboriú: UNIVALI, 2005.
- SANTUR (2009). **Estudo de Demanda Turística 2009**. Disponível em: [www.santur.sc.gov.br](http://www.santur.sc.gov.br). Acesso em: 01/02/2010.
- SEBRAE-SC. **Santa Catarina em Números 2010**. Disponível em: <http://www.sebrae-sc.com.br/scemnumero>. Acesso em 02/08/2012.
- WTTC. **Relatório Anual de 2008**. World Tourism and Travel Concil, 2009. Disponível em: <http://www.wttc.org>. Acesso em 21/05/2009